

KUALITAS PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DENGAN PENDEKATAN PERSPEKTIF NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM)

Supawanhar¹, Askani², Rudi Hartono³,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu^{1,2,3},
supawanhar53@gmail.com¹

Received: 10-06-2024

Revised: 24-06-2024

Approved: 29-06-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengukuran dan manajemen kinerja sektor publik melalui studi kepustakaan. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan mengumpulkan data dari tahun 2015 hingga 2024 yang berasal dari Google Scholar. Pemerintahan yang efektif dan efisien sangat bergantung pada administrasi yang kompeten untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dianggap sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pemerintahan. Reformasi New Public Management (NPM) memiliki dampak yang signifikan dalam mengubah manajemen organisasi sektor publik. Integrasi manajemen risiko dan kinerja bertujuan untuk meningkatkan kualitas keputusan strategis, seperti yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan dalam reformasi birokrasi. Meskipun indikator standar pelayanan digunakan untuk menilai kualitas layanan publik, masih terdapat tantangan seperti ketidakjelasan waktu, biaya, dan mekanisme pelayanan, serta masalah budaya suap dan orientasi pada kepentingan pejabat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan New Public Management (NPM) efektif dalam mendorong organisasi publik untuk lebih responsif, konsisten, dan profesional terhadap kebutuhan pengguna, dengan potensi signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Kata Kunci : New Public Management (NPM), Kualitas Pelayanan, Sektor Publik

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang efektif dan efisien pada dasarnya bergantung pada administrasi yang kompeten. Hal ini ditegaskan oleh penelitian Suharno et al. (2020), yang menyatakan bahwa administrasi yang cakap dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan roda pemerintahan. Kemampuan ini menjadi krusial, terutama dalam proses pembuatan kebijakan dan implementasinya, yang melibatkan pengembangan rencana strategis dan alokasi anggaran yang tepat. Di era digital, perkembangan teknologi hadir sebagai solusi untuk menjawab tuntutan efisiensi dalam pemerintahan. TIK menawarkan cara yang lebih efisien dalam penyampaian informasi dan meningkatkan transparansi. Transparansi yang melekat pada digitalisasi pemerintahan ini merupakan bentuk reformasi birokrasi yang signifikan, seperti yang ditegaskan oleh para ahli.

Reformasi *New Public Management* (NPM), yang dipahami sebagai gaya pengorganisasian layanan publik menuju efisiensi dan efektivitas, masih kontroversial. Dampak *New Public Management* (NPM) telah memberikan dampak yang besar pada sektor publik dalam memajemen organisasinya. Di sektor swasta, kita tahu bahwa manajemen memiliki manajemen risiko dan manajemen kinerja yang terintegrasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja dan kualitas keputusan strategis. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa integrasi manajemen risiko dan manajemen kinerja dapat berdampak pada peningkatan kinerja. Kementerian Keuangan merupakan salah satu lembaga publik Indonesia yang telah mengintegrasikan manajemen risiko dan manajemen kinerja sebagai bagian dari program reformasi departemen untuk meningkatkan efisiensi operasional. Institut Manajemen Perbendaharaan Nasional (LMAN) adalah organisasi yang bergantung pada

Kementerian Keuangan. Misi LMAN adalah menghasilkan pendapatan bagi negara dengan mengoptimalkan pengelolaan aset. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya LMAN dalam meningkatkan praktik pengelolaan aset nasional dengan mengintegrasikan manajemen risiko dan manajemen kinerja (Muhamad Aripin dkk, 2023).

Organisasi sektor publik adalah organisasi yang menerima dukungan pemerintah. Peran organisasi sektor publik di Indonesia penting bagi masyarakat. Karena dengan banyaknya lembaga pemerintah di Indonesia, lembaga-lembaga tersebut diharapkan dapat menentukan kepentingan publik, memperjelas banyak persoalan terkait akuntabilitas (Inayati, 2018). Kualitas pelayanan sektor publik dapat dinilai dengan menggunakan indikator standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini menjadi tolak ukur penilaian tingkat partisipasi organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan dapat dinilai dengan membandingkan standar pelayanan dan pelaksanaannya. Pengukuran merupakan hal yang penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Dari sudut pandang langsung, dapat dikatakan bahwa organisasi sektor swasta telah menunjukkan bahwa mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna ketika memberikan layanan. Kualitas pelayanan publik yang masih buruk disebabkan oleh beberapa faktor berikut: Pertama, belum adanya kejelasan mengenai waktu, biaya, dan kondisi pelayanan. Diskriminasi dalam pelayanan berdasarkan persahabatan, pendapat politik, ras atau agama. Ketiga, adanya jaringan kantor yang panjang. Keempat, suap dan biaya hukum digunakan untuk mempercepat proses. Kelima bentuk rekayasa pelayanan tersebut fokus pada karyawan dan atasannya, bukan pada masyarakat atau masyarakat. Keenam, menciptakan budaya yang berorientasi pada tindakan. Tujuh prinsip pelayanan berdasarkan ketidakpercayaan, bukan kepercayaan. Ketiga, terdapat mekanisme organisasi berbeda yang mengatur perilaku penyedia layanan. Terakhir, distribusi energi bervariasi antar unit atau unit yang berbeda dalam penyediaan layanan (Listiani, 2013).

Penelitian yang dilakukan Rudita, (2015) mengungkapkan bahwa permasalahan lemahnya manajemen kinerja, dikarenakan Pemerintah tidak menjalankan pengelolaan yang baik dalam organisasi. Manajemen kinerja adalah suatu proses yang berkesinambungan dan fleksibel di mana manajer dan karyawan, bersama-sama dan secara individu, menentukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan untuk kinerja optimal, berdasarkan aturan prosedur dalam kontrak dan perjanjian. Jalankan sesuai pesanan. Birokrasi Indonesia berkinerja buruk karena belum menerapkan sistem manajemen kepegawaian yang dapat meningkatkan kinerja. Sistem yang disebut manajemen kinerja ini berbeda dengan sistem evaluasi kinerja pegawai yang ada saat ini. Ada tiga faktor yang dapat mendukung penerapan manajemen kinerja dalam konteks birokrasi Indonesia: kepemimpinan berbasis kinerja, penciptaan nilai-nilai organisasi terkait kinerja, dan penerapan denda dan sanksi. Pengukuran kinerja dapat diartikan sebagai proses pengukuran aktivitas yang mengarah pada kinerja. Metode ilmu sosial yang efektif sering digunakan di sektor publik dalam gerakan administrasi publik yang baru. *New Public Management* (NPM) mendukung proses demokratisasi administrasi publik karena bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan dan implementasi kebijakan. Pengukuran kinerja sektor publik harus mencakup komponen keuangan untuk memastikan kinerja. Ukuran kinerja fokus pada hasil, profitabilitas, produktivitas, efisiensi, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

KAJIAN TEORI

New Public Management (NPM)

New Public Management (NPM) merupakan pendekatan baru manajemen publik yang menekankan pada transparansi, manajemen kinerja dan akuntabilitas pegawai dan manajer sektor publik. NPM telah berhasil diterapkan di kepolisian di Inggris dan Selandia Baru, serta di beberapa negara Uni Eropa. Proyek *New Public Management (NPM)* didasarkan pada praktik terbaik sektor swasta. Mengadopsi dan menerapkan praktik-praktik ini di sektor publik merupakan sebuah tantangan dan memerlukan perbaikan untuk mencapai akuntabilitas, terutama bagi birokrasi dan administrasi publik. Dengan menerapkan *New Public Management (NPM)*, pemerintah dapat merasakan dunia baru dengan tujuan membangun organisasi sektor publik. (Sela et al., 2023)(Haryani et al., 2023). Manajemen publik yang baru menekankan pada sektor publik dengan fokus pada kinerja, efisiensi biaya, dan prosedur. Ini melibatkan pembagian birokrasi publik menjadi unit-unit kerja yang lebih kecil, akuntabilitas berdasarkan hasil, serta memberikan kebebasan kepada manajer dan pemimpin untuk memimpin institusi menuju perbaikan dengan persaingan yang sehat. Secara umum, *New Public Management (NPM)* mengadopsi praktik manajemen sektor swasta untuk meningkatkan kinerja sektor publik. Di Indonesia, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga menjadi fokus untuk meningkatkan efisiensi dan mutu layanan. Oleh karena itu, konsep *New Public Management (NPM)* relevan untuk memfasilitasi masyarakat luas melalui pelayanan publik yang lebih baik (Istianto & Wahyurudhanto, 2023).

Kualitas Pelayanan Sektor Publik

Pelayanan public adalah penyediaan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal ini pemerintah berperan sebagai penyelenggara jasa (*service manager*) dan penyedia jasa (*service producer*), sehingga meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Manfaat ini erat kaitannya dengan kualitas pelayanan (Rosadi et al., 2020). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan dasar penting dalam membangun pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Konsep ini melibatkan lebih dari sekadar kecepatan dan efisiensi dalam memberikan layanan; juga menekankan keberlanjutan, keadilan, dan kepuasan masyarakat dalam interaksi dengan instansi pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas harus memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, termasuk aspek teknis dan nilai-nilai etika, transparansi, partisipasi, dan keadilan. Masyarakat berhak mendapatkan layanan yang baik, dan pemerintah harus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan saat ini agar layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melibatkan aksesibilitas layanan, pemberdayaan masyarakat dalam pengambilan keputusan, etika kerja pegawai pemerintah, dan pemanfaatan data serta analisis kebutuhan masyarakat. Tujuan dari semua ini adalah untuk memastikan bahwa pelayanan publik memenuhi standar kualitas dan bermanfaat bagi masyarakat (Salma & Nawangsari, 2022)

Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah proses sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim. Bagaimana mencapai hasil yang lebih baik dengan memahami dan mengelola aktivitas sesuai dengan tujuan yang direncanakan, standar dan tolak ukur yang disepakati. Dalam kerangka manajemen

kinerja, terdapat siklus yang mencakup perencanaan, pembinaan, pengembangan, dan evaluasi. Perencanaan kinerja melibatkan penetapan target kinerja yang terukur, sementara evaluasi melibatkan penilaian terhadap pencapaian kinerja tersebut (Samsara, 2021). Manajemen kinerja menawarkan berbagai cara langsung untuk mengambil lebih banyak tanggung jawab di berbagai organisasi publik maupun perusahaan. Pengelolaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah di tingkat pusat dan daerah. Di era desentralisasi dan demokratisasi, terdapat kebutuhan yang semakin besar dan terbuka untuk meningkatkan akuntabilitas dan kinerja administrasi publik (Setiawati, 2020). Masalah kinerja di sektor publik semakin relevan dalam kehidupan bernegara dan berbangsa. Hal ini terjadi ketika proses administrasi publik di tingkat pemerintah pusat dan daerah menjadi semakin kompleks. Kami bekerja keras untuk meningkatkan kinerja PNS guna meningkatkan kinerjanya di pusat dan daerah. Terutama, perhatian khusus diberikan pada masalah-masalah pelayanan publik yang masih mendapatkan pandangan negatif dari masyarakat dan pihak berkepentingan (Yulianti, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini ditulis dengan menggunakan metode tinjauan literatur sistematis (SLR). Tinjauan literatur sistematis (SLR) mengacu pada metode tinjauan literatur yang mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menafsirkan seluruh temuan penelitian yang berkaitan dengan suatu topik untuk menjawab pertanyaan penelitian tertentu. Metode ini diterapkan secara sistematis melalui langkah-langkah dan protokol yang membantu menghindari kesalahpahaman dan bias selama tinjauan literatur. SLR digunakan untuk mengidentifikasi wilayah penelitian dan wilayah penelitian baru untuk dieksplorasi (van Dinter et al., 2021). Tujuan SLR adalah untuk mengidentifikasi strategi yang dapat membantu mengatasi masalah yang dihadapi dan untuk mengidentifikasi perspektif yang berbeda terhadap masalah yang sedang diselidiki. Selain itu, SLR bertujuan untuk menemukan konsep-konsep yang berkaitan dengan kasus penelitian (Habibi & Artha Glory Romey Manurung, 2023).

Metode ini melibatkan penetapan masalah dan melakukan penelusuran literatur untuk mengidentifikasi isu-isu relevan antara tahun 2015 hingga 2024. Data diperoleh dari database pengetahuan seperti Google Scholar dan Sinta dengan menggunakan kata kunci kualitas layanan sektor publik dan *New Public Management* (NPM). Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk membantu penulis menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan topik yang dipilihnya, serta memudahkan pembaca dalam memahami topik tersebut secara lebih rinci. Penulis menggunakan penjelasan kualitatif atau deskriptif agar informasi yang dipilih lebih terperinci.

Table 1.

Kualitas pelayanan sektor publik dan *New Public Management* (NPM)

No	Nama Penulis	Judul	Hasil
1	Alvin Herlandy Lazuardi ¹ , Wahidahwati ²	Paradigma New Public Management (NPM) sebagai Kerangka Reformasi Birokrasi untuk Good Governance di Indonesia	Persyaratan reformasi birokrasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik masih masuk dalam lingkup agenda tata kelola baru dalam arti sempit. Saat ini, dapat dikatakan bahwa strategi dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah federal dan negara bagian dalam sistem pemerintahan federal di India memiliki perspektif yang lebih luas dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal.

2	Hendrawati Hamid	Implementasi New Public Management (NPM) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar	Dari hasil penelitian ditemukan tujuh aspek NPM yang terlaksana dengan baik, yaitu pengelolaan yang profesional, adanya standar kerja dan indikator kinerja, pembagian wilayah kerja dan adanya persaingan masyarakat.
3	Sri Hartati	Penerapan Model New Public Management (NPM) Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia	Berdasarkan kajian tersebut, sejarah pemerintahan Indonesia dari masa kolonial hingga masa kolonial menunjukkan bahwa “orde lama dan orde baru dirancang untuk melayani rakyat, namun diperkuat oleh uang.” Meskipun sudah banyak perintah yang dikeluarkan untuk melaksanakan reformasi birokrasi, tata kelola pemerintahan yang baik Tahap 3 belum tercapai. Belum semua instansi pemerintah mampu mengadopsi program NPM di Indonesia. Permasalahannya adalah perusahaan asing yang menjalankan program tersebut. perekonomian, sektor swasta terhambat oleh kondisi pasar yang tidak stabil, dan sistem kontrak yang meningkatkan korupsi dan politisasi, serta struktur pemerintahan yang tidak berfungsi dengan baik dan kaya akan infrastruktur.
4	Fachri Adnan ¹ , Alahan Sinaga ² , Bobi Rizki Ananda ³	Implementasi New Publik Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit (Rst) Dr. Reksodiwiryo Padang	Keberhasilan NPM di negara-negara maju telah mendorong berlanjutnya promosi program-program NPM di negara-negara berkembang. Tujuan privatisasi adalah untuk mengalihkan berbagai layanan yang dikelola pemerintah ke tangan konsumen swasta. Prinsip manajemen kantor mungkin lebih baik dibandingkan prinsip manajemen tradisional karena menjanjikan kinerja yang lebih baik.
5	Aurelia Valentin Edward 1*, M. Fachri Adnan 2, Afriva Khaidir 3	New Public Manajemen: Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia	Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun penerapan NPM di sektor publik Indonesia telah membawa perubahan positif, namun masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain hambatan birokrasi, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya dukungan politik. Studi ini menyimpulkan bahwa keberhasilan penerapan NPM di Indonesia memerlukan komitmen kuat pemerintah, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan adaptasi terhadap kondisi lokal. Kami berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam hal pengetahuan dalam pengembangan organisasi publik dan membantu dalam perumusan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi penerapan NPM di Indonesia.

Proses Pencarian (*Research Process*)

Data yang dikumpulkan untuk menganalisis artikel ini diambil dari halaman Google Cendikia (<https://scholar.google.com/>). Pada saat penulisan, berikut beberapa standar yang menentukan integritas data:

- 1) Data diperoleh dengan mengunjungi website <https://scholar.google.com/>
- 2) Data yang digunakan mengacu pada aspek pelayanan sector public dan *New Public Management* (NPM).
- 3) Data yang digunakan adalah jurnal terbitan tahun 2015 hingga tahun 2024.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

New Public Management (NPM) merupakan sebuah paradigma baru dalam administrasi publik yang muncul sebagai respons terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah di berbagai negara maju dan berkembang. Para ahli di bidang pemerintahan merasa tidak puas dengan kerangka kerja tradisional dan pendekatan ilmiah yang selama ini digunakan, karena dianggap tidak efektif dalam mengatasi berbagai tantangan dan kompleksitas yang dihadapi pemerintah dalam melayani masyarakat (Lazuardi & Wahidahwati, 2022). *New Public Management* (NPM) hadir sebagai paradigma alternatif yang menekankan pada penerapan prinsip-prinsip manajemen modern dari sektor swasta ke dalam sektor publik. Para ahli NPM meyakini bahwa dengan menerapkan prinsip-prinsip seperti efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi, pemerintah dapat meningkatkan kinerja dan efektivitasnya dalam melayani masyarakat. Paradigma *New Public Management* (NPM) mendorong para ahli pemerintahan untuk mencari solusi inovatif dan kreatif atas berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah.

Selanjutnya, penerapan manajemen profesional dan pengukuran kinerja yang lebih baik meningkatkan konsistensi dan keandalan layanan publik. Staf organisasi cenderung memiliki kompetensi dan profesionalisme yang lebih baik, sehingga mampu memberikan jaminan yang lebih baik kepada pengguna layanan. Terdapat pula perhatian dan empati yang lebih besar dari staf organisasi terhadap kebutuhan dan harapan pengguna layanan (Hamid, 2022). Secara keseluruhan, pendekatan *New Public Management* (NPM) telah meningkatkan efisiensi proses dan prosedur layanan, sehingga layanan publik menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan bagi pengguna.

Persaingan dalam penyelenggaraan layanan publik, seperti melalui mekanisme kontrak dan lelang/tender, bertujuan untuk mendorong efisiensi dan efektivitas. Melalui mekanisme tender yang kompetitif, diharapkan akan diperoleh hasil yang lebih baik, berkualitas, dan lebih hemat biaya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah telah menerapkan konsep privatisasi di sektor publik. Privatisasi bukan berarti menyerahkan seluruh tugas-tugas pelayanan publik kepada pihak swasta. Melainkan, privatisasi membuka peluang bagi pihak swasta untuk turut berkontribusi dalam penyelenggaraan layanan publik, sepanjang hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan hemat biaya (Hartati, 2020).

Selain itu, keberhasilan penerapan *New Public Management* (NPM) di negara-negara maju memicu gelombang adopsi doktrin-doktrinnya di negara-negara berkembang. Dua doktrin utama *New Public Management* (NPM), privatisasi dan debureaucracy, menjadi fokus utama dalam transformasi tata kelola di negara-negara ini. Doktrin privatisasi menggeser tanggung jawab pelayanan publik dari tangan pemerintah ke agen-agen swasta. Hal ini didasari keyakinan bahwa sektor swasta lebih efisien, akuntabel, dan inovatif dalam menyediakan layanan publik dibandingkan

dengan sektor pemerintah yang dianggap kaku dan birokratis. Doktrin debureaucracy bertujuan untuk merampingkan struktur birokrasi pemerintah dengan mengurangi regulasi, hierarki, dan kontrol sentral. Diharapkan dengan debureaucracy, pemerintah dapat menjadi lebih fleksibel, responsif, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan (Adnan et al., 2024).

Analisis implementasi *New Public Management* (NPM) bukan hanya penting untuk aspek manajemen internal, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan memahami keberhasilan dan kegagalan *New Public Management* (NPM), pemerintah dapat menyesuaikan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan efektivitas dan responsivitas pelayanan publik. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Analisis *New Public Management* (NPM) juga membantu mengidentifikasi tantangan dan hambatan dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Dengan memahami akar permasalahan yang mendasari kegagalan implementasi, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah tepat untuk mengatasinya, seperti peningkatan kapasitas SDM, perubahan kebijakan yang lebih mendalam, atau restrukturisasi organisasi (Edward et al., 2024). Oleh karena itu, analisis implementasi *New Public Management* (NPM) bukan hanya alat evaluasi, tetapi juga instrumen penting dalam pembangunan institusi pemerintahan yang lebih baik. Dengan pemahaman yang kuat tentang keberhasilan dan kegagalan *New Public Management* (NPM), pemerintah dapat mengambil langkah-langkah tepat untuk meningkatkan kinerja organisasi publik dan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penerapan pendekatan *New Public Management* (NPM) membawa dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan sektor publik. Beberapa perbaikan utama yang dihasilkan meliputi:

- 1) Peningkatan responsivitas dan daya tanggap organisasi publik dalam merespon kebutuhan dan keluhan pengguna layanan, didukung oleh struktur organisasi yang lebih fleksibel dan desentralisasi.
- 2) Peningkatan konsistensi dan keandalan layanan melalui manajemen profesional, pengukuran kinerja yang lebih baik, serta kompetensi dan profesionalisme staf yang lebih tinggi.
- 3) Adanya orientasi yang kuat pada pengguna layanan, mendorong organisasi publik untuk lebih proaktif memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
- 4) Penyederhanaan proses dan prosedur layanan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan bagi pengguna.
- 5) Meskipun demikian, penerapan *New Public Management* (NPM) juga menghadapi tantangan terkait resistensi budaya birokrasi tradisional, isu akuntabilitas, serta keterbatasan sumber daya dan kapabilitas SDM. Organisasi sektor publik harus mampu mengelola tantangan-tantangan tersebut agar dapat mengoptimalkan manfaat dari pendekatan *New Public Management* (NPM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, pendekatan *New Public Management* (NPM) terbukti efektif dalam mendorong organisasi publik untuk lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna, meningkatkan responsivitas, konsistensi, dan profesionalisme layanan, sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, F., Sinaga, A., & Ananda, B. R. (2024). Implementasi New Publik Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit (Rst) Dr. Reksodiwiryono Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 247–250.
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New Public Manajemen: Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), 54–62. <https://doi.org/10.61579/future.v2i2.97>
- Habibi, R., & Artha Glory Romey Manurung. (2023). SLR Systematic Literature Review: Metode Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Human Performance Technology. *Journal of Applied Computer Science and Technology*, 4(2), 100–107. <https://doi.org/10.52158/jacost.v4i2.511>
- Hamid, H. (2022). Implementasi New Public Management (Npm) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 4(2), 117–123. <https://doi.org/10.61076/jpp.v4i2.3064>
- Hartati, S. (2020). Penerapan Model New Public Management (Npm) Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65–84. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i2.1293>
- Haryani, S., Akhdiyati, R., Iqbal, M., Mintarti, S., & R Sari, W. I. (2023). Implementasi new public management (NPM) badan kepegawaian daerah (studi kasus Kabupaten B). *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 5(25), 330–335. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol5.art38>
- Inayati, N. I. (2018). Implementasi Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Kontemporer*.
- Istianto, B., & Wahyurudhanto, A. (2023). The Role of Good governance in Transmitting the Influence of New Public Management and Leadership in Public Servants' Performance. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 263–280. <https://doi.org/10.18196/jgp.v13i2.14447>
- Lazuardi, A. H., & Wahidahwati, W. (2022). Paradigma New Public Management (NPM) sebagai Kerangka Reformasi Birokrasi untuk Good Governance di Indonesia. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 21(2), 209–218. <https://doi.org/10.32639/fokbis.v21i2.43>
- Listiani, T. (2013). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, VIII(3), 312–321.
- Muhamad Aripinr. Nurhadi Susanto. (2023). Integrasi Manajemen Risiko dengan Manajemen Kinerja Pada Sektor Publik (Studi Pada Lembaga Manajemen Aset Negara Kementerian Keuangan Berbasis COSO ERM 2017) Muhamad Aripin, Dr. Nurhadi Susanto, S.H., M.Hum.
- Rosadi, R., Akhmad Munjin, R., Goris Seran, G., & Studi Administrasi Publik, P. (2020). Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang Pada Sektor Publik Service Quality of Legal Metrology of Weight Equipment in Public Sector. *Jurnal GOVERNANSI*, 6(2), 81–91.
- Rudita, L. (2015). Manajemen Kinerja : Kinerja Performance Management : Leadership , Organization Values , and Reward-Punishment Based on. *Manajemen Kinerja: Kepemimpinan, Nilai Organisasi, Dan Reward-Punishment Berbasis Kinerja*, 25–39.

- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Padamalpelayanan Publikqualityof Public Serviceat Public Service Mall. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Samsara, L. (2021). Manajemen Kinerja dalam Kerangka Flexible Working Arrangement: Pengalaman dari pelaksanaan WFH, Cascading Target Kinerja Harian. *Jejaring Administrasi Publik*, 13(1), 1–17. <https://doi.org/10.20473/jap.v13i1.29351>
- Sela, I., Hartati, J. R., & Suyadi. (2023). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap New Public Management (Npm) Di Bank Sumsel Babel *Escaf*, 94–103. <https://semnas.univbinainsan.ac.id/index.php/escaf/article/view/399>
- Setiawati, B. (2020). Optimalisasi Kinerja Pelayanan Di Sektor Publik Berbasis Pelaku (Individu). *Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Bisnis. Tersedia ...*, 4(1), 53–64.
- Suharno, S., Elmas, M. S. H., & Priantono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 8(2), 60–67. <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v8i2.611>
- Van Dinter, R., Tekinerdogan, B., & Catal, C. (2021). Automation of systematic literature reviews: A systematic literature review. *Information and Software Technology*, 136(April), 106589. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2021.106589>
- Yulianti, L. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Dprd Kabupaten Ciamis. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, 1(3), 137–143. <http://administrasiku.com/index.php/jakp/article/view/36>