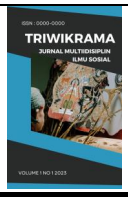
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12, Number 1, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



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

Diana Novita Sari, Rina Febriana, Yolanda Krisna Dani

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juni, 2026
Revised Juni, 2026
Accepted Juli, 2026
Available online Juli, 2026

22401091049@unisma.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Transformasi manajemen sektor publik menjadi agenda penting dalam meningkatkan kinerja organisasi di tengah tuntutan efisiensi dan perubahan lingkungan yang semakin dinamis. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam reformasi sektor publik adalah New Public Management (NPM), yaitu pendekatan yang mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam organisasi publik. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran pendekatan New Public Management dalam mentransformasikan manajemen sektor publik, khususnya dalam meningkatkan efisiensi organisasi, produktivitas, pengukuran kinerja, dan akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan mengkaji berbagai jurnal ilmiah, buku, dan regulasi yang berkaitan dengan New Public Management dan manajemen sektor publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan NPM mampu meningkatkan kinerja organisasi melalui orientasi pada hasil, penggunaan sumber daya yang lebih efisien, sistem evaluasi berbasis kinerja, serta fleksibilitas manajerial yang lebih tinggi. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti budaya birokrasi yang konvensional, resistensi terhadap perubahan organisasi, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kompetensi manajerial, pengembangan sistem berbasis kinerja, dan penyesuaian budaya organisasi untuk mendukung transformasi manajemen sektor publik yang berkelanjutan.

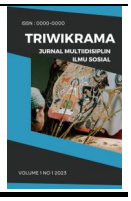
Kata Kunci : New Public Management, Manajemen Sektor Publik, Kinerja Organisasi, Efisiensi, Akuntabilitas, Reformasi Birokrasi.

PENDAHULUAN

Birokrasi memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi instrumen utama dalam pelaksanaan kebijakan publik dan pemberian layanan kepada masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja birokrasi yang dimilikinya. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas, birokrasi dituntut untuk mampu bekerja secara lebih efektif dan efisien.

Pada periode 1970-an hingga awal 1980-an, berbagai negara menghadapi sejumlah persoalan dalam pengelolaan sektor publik. Organisasi pemerintahan pada masa itu umumnya memiliki struktur yang besar dan kompleks, prosedur administrasi yang panjang, serta biaya operasional yang terus meningkat. Di sisi lain, produktivitas dan kualitas pelayanan publik belum menunjukkan peningkatan yang sebanding. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai kritik terhadap model administrasi publik tradisional yang selama ini diterapkan.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12, Number 1, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Model birokrasi tradisional yang banyak dipengaruhi oleh pemikiran Max Weber menekankan sistem hierarki yang ketat, pembagian tugas yang jelas, serta kepatuhan terhadap aturan dan prosedur formal. Meskipun model ini dianggap mampu menciptakan keteraturan dalam organisasi, dalam perkembangannya birokrasi yang terlalu berorientasi pada prosedur dinilai kurang fleksibel dalam menghadapi perubahan lingkungan dan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Akibatnya, organisasi publik sering dianggap lambat dalam mengambil keputusan dan kurang fokus pada hasil yang dicapai.

Data dari negara-negara anggota OECD menunjukkan bahwa pada akhir dekade 1970-an terjadi peningkatan pengeluaran pemerintah yang cukup besar, sementara kinerja sektor publik tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Situasi tersebut memunculkan kebutuhan akan pendekatan baru yang mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan akuntabilitas organisasi publik. Dari kondisi inilah lahir konsep New Public Management (NPM) yang mulai berkembang pada tahun 1980-an, terutama di Inggris pada masa pemerintahan Margaret Thatcher dan di Selandia Baru.

New Public Management menawarkan pendekatan yang berbeda dengan mengadopsi berbagai praktik manajemen yang sebelumnya banyak digunakan di sektor swasta. Pendekatan ini menekankan pentingnya pengelolaan organisasi yang berorientasi pada hasil, pengukuran kinerja yang jelas, efisiensi penggunaan anggaran, peningkatan kompetisi, serta profesionalisme dalam manajemen organisasi. Melalui penerapan prinsip-prinsip tersebut, sektor publik diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas dengan penggunaan sumber daya yang lebih optimal.

Kehadiran NPM menjadi salah satu upaya reformasi birokrasi yang bertujuan mengubah budaya kerja organisasi pemerintah dari yang berfokus pada proses dan kepatuhan prosedural menjadi organisasi yang berorientasi pada pencapaian kinerja. Konsep ini banyak diterapkan pada berbagai instansi pemerintah, termasuk badan usaha milik negara dan unit pelayanan publik yang dituntut untuk meningkatkan produktivitas serta kualitas layanan kepada masyarakat.

Selain itu, efisiensi dan efektivitas merupakan dua aspek penting dalam menilai keberhasilan birokrasi. Efisiensi berkaitan dengan kemampuan organisasi memanfaatkan sumber daya yang tersedia, seperti anggaran, tenaga kerja, waktu, dan sarana pendukung secara optimal. Sementara itu, efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Kedua aspek tersebut menjadi indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam praktiknya, masih banyak birokrasi yang menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya produktivitas aparatur, lambatnya proses pelayanan, penggunaan anggaran yang kurang optimal, serta lemahnya sistem evaluasi kinerja. Berbagai permasalahan tersebut dapat mengurangi kualitas pelayanan publik dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan berbagai strategi perbaikan yang mampu meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Perkembangan teknologi informasi juga membawa perubahan besar dalam sistem administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi melalui digitalisasi layanan dan penerapan e-government telah membantu pemerintah dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta menekan biaya operasional. Inovasi tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam upaya menciptakan birokrasi yang lebih modern, responsif, dan akuntabel.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12, Number 1, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Berdasarkan uraian tersebut, kajian mengenai penerapan prinsip-prinsip New Public Management menjadi relevan untuk memahami bagaimana reformasi birokrasi dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas organisasi publik. Dengan birokrasi yang mampu bekerja secara optimal, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat pencapaian tujuan pembangunan, dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

KAJIAN TEORI

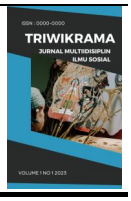
New Publik Management

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 &

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12, Number 1, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Nawangsari, 2022).

Management 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 menggunakan metode studi literatur (literature review) dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah yang berkaitan dengan konsep New Public Management (NPM), reformasi birokrasi, dan manajemen sektor publik. Data diperoleh dari jurnal ilmiah dan artikel akademik. Data diperoleh dari database pengetahuan seperti Google Scholar 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

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran dan penelaahan berbagai literatur yang membahas perkembangan dan penerapan NPM di sektor publik. Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengidentifikasi konsep, teori, dan temuan penelitian sebelumnya untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi New Public Management dalam organisasi sektor publik.

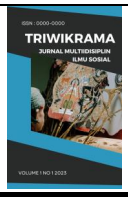
Metode ini dipilih karena memungkinkan penulis memperoleh gambaran yang luas mengenai perkembangan konsep NPM serta relevansinya dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja organisasi publik.

Proses Pencarian (*Research Process*)

Data yang dikumpulan 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*

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12, Number 1, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Public Management (NPM).

3) Data yang digunakan adalah jurnal terbitan tahun 2022 hingga tahun 2024.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

New Public Management sebagai Paradigma Baru Administrasi Publik

New Public Management (NPM) muncul sebagai paradigma baru dalam administrasi publik sebagai respons terhadap berbagai kelemahan yang terdapat pada sistem birokrasi tradisional. Model birokrasi yang selama ini diterapkan dinilai kurang mampu menjawab tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks karena cenderung bersifat kaku, berjenjang, dan kurang berorientasi pada hasil. Oleh karena itu, para ahli administrasi publik mengembangkan pendekatan baru yang mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi publik.

NPM menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip seperti efisiensi, akuntabilitas, transparansi, serta orientasi pada hasil kerja. Melalui pendekatan ini, pemerintah didorong untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, paradigma NPM juga mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam pengelolaan organisasi publik agar mampu menghadapi perubahan lingkungan yang semakin dinamis.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui NPM

Penerapan NPM memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengelolaan organisasi yang lebih profesional serta adanya sistem pengukuran kinerja yang jelas membuat layanan publik menjadi lebih konsisten dan dapat diandalkan. Aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kompetensi yang lebih baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Selain meningkatkan profesionalisme pegawai, pendekatan NPM juga mendorong tumbuhnya sikap empati dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lebih cepat, sederhana, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan.

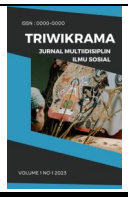
Privatisasi dan Debirokratisasi dalam New Public Management

Salah satu karakteristik utama NPM adalah penerapan mekanisme persaingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Persaingan tersebut dapat dilakukan melalui sistem kontrak kerja, tender, maupun kerja sama dengan pihak swasta. Tujuannya adalah untuk memperoleh layanan yang lebih berkualitas dengan biaya yang lebih efisien.

Konsep privatisasi dalam NPM tidak berarti seluruh tanggung jawab pelayanan publik diserahkan kepada sektor swasta. Sebaliknya, pemerintah tetap memegang peran utama, namun memberikan kesempatan kepada pihak swasta untuk berpartisipasi dalam penyediaan layanan tertentu yang dinilai dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi anggaran.

Selain privatisasi, NPM juga mengusung konsep debirokratisasi, yaitu upaya penyederhanaan struktur birokrasi melalui pengurangan prosedur yang berbelit, penyederhanaan regulasi, dan pengurangan tingkat hierarki organisasi. Dengan struktur yang lebih sederhana, organisasi publik diharapkan mampu bekerja lebih cepat, fleksibel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12, Number 1, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Implementasi New Public Management di Negara Berkembang

Keberhasilan penerapan NPM di berbagai negara maju mendorong banyak negara berkembang untuk mengadopsi konsep yang sama dalam reformasi sektor publik. Organisasi internasional seperti World Bank, IMF, UNDP, dan OECD turut berperan dalam mendorong penerapan reformasi administrasi publik berbasis NPM di negara-negara berkembang.

Meskipun demikian, penerapan NPM di negara berkembang tidak selalu berjalan mulus. Perbedaan kondisi sosial, budaya, politik, dan administrasi menyebabkan tingkat keberhasilan implementasi NPM berbeda-beda di setiap negara. Sebagai contoh, Malaysia dinilai berhasil menerapkan Total Quality Management (TQM) sebagai bagian dari reformasi sektor publik, sedangkan beberapa negara lain seperti Bangladesh dan sejumlah negara di Afrika menghadapi berbagai hambatan dalam penerapannya.

Keberhasilan implementasi NPM tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi nasional secara umum, tetapi juga sangat bergantung pada faktor-faktor lokal yang terdapat di masing-masing daerah atau organisasi. Oleh karena itu, pendekatan yang diterapkan harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan setempat.

Efisiensi Penggunaan Sumber Daya Organisasi

Berdasarkan hasil kajian literatur, penerapan NPM mampu meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya organisasi. Salah satu bentuk penerapannya adalah penggunaan sistem penganggaran berbasis kinerja yang menghubungkan alokasi anggaran dengan target yang ingin dicapai.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi administrasi turut membantu mempercepat proses kerja sekaligus mengurangi biaya operasional. Dengan pengelolaan sumber daya yang lebih terencana dan terukur, organisasi dapat mencapai tujuan secara lebih efektif dan efisien.

Peningkatan Produktivitas dan Kinerja Organisasi

NPM menempatkan pencapaian hasil kerja sebagai fokus utama organisasi publik. Dalam pendekatan ini, kinerja pegawai tidak hanya dinilai dari tingkat kehadiran atau kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga berdasarkan hasil dan target yang berhasil dicapai.

Adanya sistem pengukuran kinerja yang jelas memungkinkan organisasi melakukan evaluasi secara objektif terhadap kinerja pegawai maupun unit kerja. Kondisi tersebut mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih profesional, produktif, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

Penerapan Prinsip Manajemen Sektor Swasta

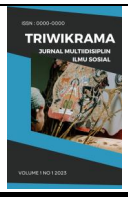
Karakteristik lain dari NPM adalah penggunaan prinsip-prinsip manajemen yang lazim diterapkan di sektor swasta. Prinsip tersebut mencakup efisiensi biaya, pengelolaan sumber daya secara profesional, pengukuran kinerja, serta orientasi terhadap hasil.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut umumnya lebih mudah dilakukan pada organisasi publik yang memiliki aktivitas ekonomi atau menghasilkan pendapatan, seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Layanan Umum (BLU), dan berbagai unit usaha milik pemerintah. Pada organisasi semacam ini, keberhasilan dapat diukur secara lebih jelas melalui indikator produktivitas maupun pencapaian target keuangan.

Tantangan dalam Implementasi New Public Management

Walaupun menawarkan berbagai manfaat, implementasi NPM juga menghadapi sejumlah tantangan. Budaya birokrasi yang masih bersifat konvensional, resistensi terhadap perubahan, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, serta lemahnya sistem

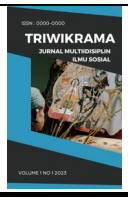
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12, Number 1, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



pengawasan menjadi faktor yang sering menghambat keberhasilan reformasi.
Selain itu, tidak semua organisasi publik dapat menerapkan prinsip-prinsip NPM secara penuh. Organisasi yang berfokus pada pelayanan sosial dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sering kali sulit menggunakan indikator keuntungan atau profit sebagai ukuran keberhasilan. Oleh karena itu, penerapan NPM perlu disesuaikan dengan karakteristik, fungsi, dan tujuan masing-masing organisasi agar dapat memberikan hasil yang optimal.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa New Public Management merupakan pendekatan yang berupaya meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kinerja organisasi publik melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta. Pendekatan ini cenderung lebih efektif diterapkan pada organisasi pemerintah yang memiliki orientasi bisnis atau menghasilkan pendapatan. Namun, keberhasilan implementasinya tetap dipengaruhi oleh budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia, serta komitmen organisasi dalam melaksanakan reformasi manajemen secara berkelanjutan. 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

Supawanhar, S., Askani, A., & Hartono, R. (2024). Kualitas Pelayanan Sektor Publik Dengan Pendekatan Perspektif New Public Management (NPM). *Journal of Governance and Public Administration*, *1*(3), 502-510.

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

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

Alamsyah, A. (2011). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service).* Jurnal Politik Profetik, 4(2).

Mahmudi. (2003). *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik.* Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen, 6(1), 69–76.

Puspawati, A. A. (2016). *Penerapan New Public Management (NPM) di Indonesia: Reformasi Birokrasi, Desentralisasi, Kerjasama Pemerintah dan Swasta.* Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 1(1).

Subhan, & Rianto, A. (2023). *New Public Management: Perkembangan dan Aplikasi dalam Mereformasi Organisasi Publik.* SOSFILKOM: Jurnal Sosial, Filsafat dan Komunikasi, 17(1), 89–98.

Rahim, R. K., & Adnan, M. F. (2023). *Teori New Public Management: Evaluasi dan Tantangan dalam Konteks Pelayanan Publik.* FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, 8(2).

Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). *New Public Management: Studi Kasus Penerapan New Public Management dalam Organisasi Publik di Indonesia.* Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced, 2(2).