
TEORI NEW PUBLIC MANAGEMENT: EVALUASI DAN TANTANGAN DALAM KONTEKS PELAYANAN PUBLIK

Ridwan Kurnia Rahim¹, M. Fachri Adnan²

Universitas Negeri Padang
email: kurniarahim84@gmail.com

Abstract

New Public Management (NPM) theory has become a paradigm that dominates the transformation of public administration in the last few decades. The aim of this research is to conduct an in-depth evaluation of the NPM concept and explore the challenges that arise in its implementation, especially in the context of public services. Evaluation of NPM theory includes analysis of its success in increasing efficiency, accountability and private sector involvement in public services. While NPM has brought about positive changes, some criticism has emerged regarding its impact on social justice, sustainability, and community satisfaction. There are several practical challenges faced by organizations that apply NPM principles, such as internal resistance, changes in organizational culture, and the complexity of performance measurement. A deep understanding of these challenges is the key to overcoming obstacles to achieving NPM goals without sacrificing important aspects of public services. By detailing the evaluation and challenges, it can provide a more comprehensive insight into the dynamics of NPM in public administration. Therefore, this research aims to contribute to discussions about the evolution of public administration and the development of more inclusive and sustainable models in providing services to society.

Keywords: New Public Management (NPM), Public Administration Evaluation, Public Service Efficiency

Abstrak

Teori New Public Management (NPM) telah menjadi paradigma yang mendominasi transformasi administrasi publik dalam beberapa dekade terakhir. Tujuan Penelitian ini untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap konsep NPM dan mengeksplorasi tantangan yang muncul dalam implementasinya, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Evaluasi terhadap teori NPM mencakup analisis keberhasilannya dalam meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan keterlibatan sektor swasta dalam layanan publik. Sementara NPM telah membawa perubahan positif, beberapa kritik muncul terkait dampaknya terhadap keadilan sosial, keberlanjutan, dan kepuasan masyarakat. Ada beberapa hal tantangan praktis yang dihadapi oleh organisasi yang menerapkan prinsip NPM, seperti resistensi internal, perubahan budaya organisasi, dan kompleksitas pengukuran kinerja. Pemahaman mendalam terhadap tantangan ini menjadi kunci untuk mengatasi hambatan dalam mencapai tujuan NPM tanpa mengorbankan aspek-aspek penting dari pelayanan publik. Dengan merinci evaluasi dan tantangan, dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif terhadap dinamika NPM dalam administrasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan kontribusi bagi diskusi tentang evolusi administrasi publik dan pengembangan model yang lebih inklusif dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: New Public Management (NPM), Evaluasi Administrasi Public, Efisiensi Pelayanan Publik

DOI : -

Received	:	
Accepted	:	
Published	:	
Copyright Notice	:	<p>Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a <u>Creative Commons Attribution 4.0 International License</u> that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.</p> 

1. LATAR BELAKANG

Teori New Public Management (NPM) telah menjadi topik yang hangat diperbincangkan dalam konteks pelayanan publik. Diperkenalkan pada akhir abad ke-20, NPM mengusung gagasan reformasi manajemen publik untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, seiring dengan perkembangan waktu, evaluasi terhadap NPM menunjukkan adanya tantangan dan kritik yang perlu diperhatikan dalam konteks pelayanan publik.

Reformasi birokrasi sektor publik yang menekankan pada perbaikan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien diwujudkan dalam manajemen publik baru (NPM). Unggul dalam hal tata kelola pelayanan publik, pengelolaan keuangan, dan tata kelola. Sistem anggaran sebelumnya yang tidak fleksibel, birokratis, dan hierarkis digantikan dalam pengelolaan keuangan tata kelola dengan NPM yang lebih fleksibel, yang selaras dengan tujuan masyarakat (Mardiasmo, 2019). Sementara itu, NPM dalam tata kelola pelayanan publik menawarkan penyesuaian terhadap administrasi publik konvensional yang meningkatkan standar pelayanan publik dan mendekatkan mereka pada kesejahteraan bersama.

Menurut Hood (1991), salah satu komponen NPM yang dibutuhkan perusahaan adalah tersedianya standar kinerja dan metrik kinerja. Tujuan standar adalah untuk menawarkan praktik dan nilai terbaik. Metrik kinerja, di sisi lain, digunakan untuk mengevaluasi apakah target kinerja dan tujuan organisasi telah terpenuhi atau tidak. Dengan memberikan metrik ekonomi, efisiensi, dan efektivitas (nilai uang), NPM, menurut Bovaird dan Loeffler (2015), menjadikan sektor publik lebih ramping dan lebih sebanding serta menjadikan administrasi publik responsif terhadap kebutuhan masyarakat sipil dan non-sipil.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara wajib memberikan pelayanan kepada setiap warga negara sejalan dengan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang bertujuan untuk mewujudkan Negara Republik Indonesia berupaya meningkatkan kesejahteraan nasional dan mewujudkan warga negara yang tercerahkan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, baik ASN maupun non-ASN, negara diwajibkan berdasarkan amanah tersebut untuk menyelenggarakan pelayanan publik, barang publik, dan pelayanan administrasi yang prima. Artinya, sistem pemerintahan harus mendukung terciptanya pelayanan publik yang prima.

Pertumbuhan dan dinamika perubahan dalam masyarakat modern menempatkan tuntutan yang semakin tinggi pada lembaga administrasi publik untuk terus beradaptasi dan berkembang. Salah satu paradigma yang signifikan yang muncul sebagai respons terhadap

tantangan ini adalah Teori New Public Management (NPM). Sejak diperkenalkan, NPM telah mendominasi perbincangan tentang transformasi administrasi publik, menyoroti pentingnya efisiensi, akuntabilitas, dan keterlibatan sektor swasta dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Meskipun NPM telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan akuntabilitas, namun kritik terhadap dampaknya terhadap keadilan sosial, keberlanjutan, dan kepuasan masyarakat juga semakin terdengar. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang cermat untuk memahami sejauh mana NPM telah mencapai tujuan-tujuan tersebut dalam konteks pelayanan publik.

Teori New Public Management (NPM) telah menjadi subjek perdebatan yang hangat dalam konteks pelayanan publik. Pendekatan ini telah diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kinerja dalam lembaga pemerintah. Namun, seiring dengan perkembangannya, NPM telah menimbulkan evaluasi kritis dan menghadapi tantangan yang signifikan dalam konteks pelayanan publik.

Pertama-tama, NPM memperkenalkan konsep-konsep manajemen dari sektor swasta ke sektor publik. Hal ini mencakup penekanan pada pengukuran kinerja, privatisasi, outsourcing, dan orientasi pasar. Meskipun pendekatan ini telah memberikan hasil positif dalam beberapa kasus, evaluasi kritis menunjukkan bahwa pendekatan ini cenderung mengabaikan aspek-aspek penting seperti pemerataan akses, keadilan, dan keberlanjutan jangka panjang.

Dalam konteks pelayanan publik, NPM sering kali dihadapkan pada tantangan besar. Misalnya, orientasi pasar yang kuat dapat mengarah pada komodifikasi pelayanan publik, di mana kepentingan finansial menjadi lebih dominan daripada kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat mengakibatkan ketidaksetaraan akses terhadap pelayanan publik, dengan mengabaikan kelompok-kelompok rentan dan memperkuat kesenjangan sosial.

Selain itu, privatisasi dan outsourcing yang merupakan pilar NPM juga dapat menimbulkan masalah dalam hal akuntabilitas dan transparansi. Ketika pelayanan publik diserahkan kepada entitas swasta, kendali publik atas kebijakan dan pengambilan keputusan dapat tereduksi, yang pada gilirannya dapat mengurangi pertanggungjawaban terhadap masyarakat.

Namun demikian, NPM juga telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam pelayanan publik. Penerapan praktik manajemen yang lebih terukur dan fokus pada hasil juga dapat membantu lembaga pemerintah untuk

lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, NPM telah mendorong pemerintah untuk memperbaiki sistem administrasi dan mengurangi masalah yang muncul terutama di Negara Indonesia ini.

Selain itu, implementasi NPM juga dihadapkan pada sejumlah tantangan praktis, termasuk resistensi internal dalam organisasi, perubahan budaya yang diperlukan, dan kompleksitas pengukuran kinerja. Untuk memahami dan mengatasi tantangan-tantangan ini, perlu dilakukan kajian mendalam untuk membentuk dasar pemahaman yang kuat tentang dinamika NPM dalam administrasi publik. Selain itu, NPM juga seringkali dikritik karena mendukung privatisasi pelayanan publik secara berlebihan. Meskipun privatisasi dapat membawa inovasi dan efisiensi, terdapat risiko bahwa pelayanan publik menjadi kurang merata dan tidak terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Contohnya, dalam sektor kesehatan dan pendidikan, privatisasi yang berlebihan dapat memunculkan disparitas akses terhadap layanan yang berkualitas.

Salah satu evaluasi terhadap NPM adalah terkait dengan pendekatannya yang sangat terfokus pada efisiensi dan produktivitas. Meskipun efisiensi merupakan hal penting, pendekatan yang terlalu berorientasi pada hal ini dapat mengorbankan aspek pelayanan yang lebih bersifat kualitatif, seperti keadilan, keberlanjutan, dan kepuasan masyarakat. Sebagai contoh, dalam upaya memangkas birokrasi dan mengurangi biaya, implementasi NPM dapat mengabaikan kebutuhan masyarakat yang rentan dan memperdalam kesenjangan sosial.

Tantangan lain yang dihadapi oleh NPM adalah terkait dengan pengukuran kinerja yang terlalu berfokus pada indikator kuantitatif. Dalam konteks pelayanan publik, kinerja tidak hanya dapat diukur dari output dan efisiensi, tetapi juga dari dampak yang dihasilkan terhadap kesejahteraan masyarakat. Ketika NPM menekankan pada pengukuran kinerja yang bersifat kuantitatif, aspek kualitatif yang sebenarnya sangat penting dalam pelayanan publik dapat terabaikan.

Hal ini dapat memberikan pandangan yang lebih menyeluruh tentang keberhasilan, kelemahan, dan potensi perbaikan terkait implementasi NPM dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pada diskusi mengenai arah evolusi administrasi publik menuju model yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang melakukan tinjauan literatur mendalam untuk mengidentifikasi perkembangan, teori, dan temuan terkini terkait New Public Management (NPM), evaluasi administrasi publik, serta tantangan implementasi NPM dalam pelayanan publik. Menganalisis konsep NPM dan kerangka evaluasi administrasi publik melalui pendekatan konseptual untuk memahami dasar teoretis yang mendasari implementasi NPM. Studi Kasus ini untuk menyelidiki implementasi NPM di beberapa lembaga administrasi publik, mengevaluasi dampaknya, dan mengidentifikasi tantangan khusus yang dihadapi. Hal ini dilakukan wawancara dengan para praktisi administrasi publik, pemimpin organisasi, dan stakeholders terkait untuk mendapatkan wawasan praktis mengenai pengalaman mereka dalam mengimplementasikan prinsip NPM dan menghadapi tantangan. Serta observasi yang menggunakan survei untuk mengumpulkan data dari berbagai lapisan masyarakat terkait persepsi mereka terhadap pelayanan publik yang diimplementasikan dengan prinsip NPM, serta mengukur tingkat kepuasan dan harapan. (Sugiyono, 2017)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Teori New Public Management (NPM)

New Public Management (NPM) adalah sistem manajemen terdesentralisasi yang menggunakan alat seperti benchmarking dan pengawasan untuk menerapkan praktik kerja sektor swasta ke sektor publik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan menumbuhkan tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga bermuara pada kesejahteraan masyarakat. Meningkatkan efikasi dan efisiensi serta akuntabilitas kinerja merupakan tujuan dari teori NPM (Anitasari, 2016).

Alih-alih berorientasi pada kebijakan, NPM menekankan manajemen sektor publik yang berorientasi pada kinerja. Mempekerjakan paradigma ada beberapa konsekuensi dari NPM ini. Pemerintah menetapkan persyaratan kompetensi tender, pemotongan biaya, dan efisiensi. Model manajemen sektor publik yang ditawarkan oleh New Public Management merupakan penyimpangan yang signifikan dari sistem manajemen lama yang terkesan tidak fleksibel, birokratis, dan hierarkis. Sebaliknya, perusahaan ini lebih mudah beradaptasi dan responsif terhadap pasar. Modifikasi ini lebih dari sekedar penyesuaian kecil. Modifikasi ini telah mengubah fungsi pemerintah, khususnya dalam kaitannya dengan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat (Mardiasmo, 2019).

Meskipun terdapat tantangan dan keterbatasan dalam penerapannya, NPM memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja melalui mekanisme pengukuran yang bertujuan untuk memantau keekonomian, efisiensi, dan efektivitas. Penyebab utama

permasalahan ini adalah pola pikir birokrasi yang sudah ketinggalan zaman, kesenjangan pengetahuan, dan kemampuan yang tidak mencukupi, serta peraturan dan regulasi yang tidak memberikan ruang yang cukup untuk diskresi dalam pengambilan keputusan (Mardiasmo, 2019).

Diantara Prinsip New Public Management (NPM) menurut (Hood, 1991) adalah: (1) Berikan manajemen penekanan yang lebih besar daripada kebijakan. (2) Metrik kinerja dan kriteria pencapaiannya didefinisikan dengan baik. (3) Fokus yang lebih kuat pada pengendalian keluaran dibandingkan pengendalian proses. (4) Perubahan sektor pelayanan publik ke arah persaingan yang lebih ketat. (5) Fokus pada penciptaan pola pengelolaan yang sejalan dengan pola yang ditetapkan dan digunakan di sektor swasta untuk membantu peningkatan kinerja pelayanan publik. (6) Di sektor pelayanan publik, terdapat kecenderungan terjadinya pembagian ke dalam unit-unit organisasi yang lebih kecil. (7) Fokus yang lebih kuat pada disiplin penggunaan sumber daya dan ekonomi.

Intinya, New Public Management (NPM) diterapkan. Tujuh cirinya didasarkan pada desentralisasi dan meliputi (Mardiasmo, 2019).

- a. Manajemen profesional di sektor public.
- b. Kehadiran metrik dan kriteria kinerja.
- c. Fokus yang lebih kuat pada keluaran dan pengendalian hasil.
- d. Satuan kerja sektor publik dipecah.
- e. Mendorong persaingan dalam pemerintahan.
- f. Sektor publik menerapkan teknik manajemen gaya bisnis.
- g. Fokus pada peningkatan pengendalian diri dan penggunaan sumber daya yang hemat

Sebagai langkah awal menuju filosofi tata kelola yang mengutamakan akuntabilitas, manajemen kinerja, dan keterbukaan bagi pekerja dan manajer sektor publik, manajemen publik baru Heyer (2018). Polisi di Inggris dan Selandia Baru, serta negara-negara tertentu di Uni Eropa, telah secara efektif menerapkan NPM. Landasan New Public Management (NPM) adalah praktik terbaik yang digunakan oleh sektor swasta. Peningkatan kinerja dalam mencapai akuntabilitas dari unsur birokrasi dan administrasi publik, serta praktik adopsi dan penerapan di sektor publik, menghadirkan tantangan (Lynn, 2006). NPM akan mewujudkan modernisasi pemerintahan dengan tujuan mencapai manajemen sektor publik yang efisien dan efektif. Selain itu, tujuannya adalah untuk meningkatkan standar penganggaran publik berbasis kinerja agar dapat dievaluasi dalam hal pengelolaan kinerja. Jika hal ini berhasil,

maka perlu dilakukan penyesuaian besar-besaran terhadap pengelolaan publik (Sri Haryani, 2023).

Dalam (Sri Haryani, 2023) karakteristik New Public Management (NPM) dengan konteks sistem manajemen kinerja di sektor public, terdapat tujuh karakteristik utama yang mencerminkan prinsip-prinsip NPM yaitu sebagai berikut:

1. Rencana Strategis Tahunan. NPM menekankan pembuatan rencana strategis yang terkait dengan proses perencanaan organisasi setiap tahun. Hal ini menunjukkan orientasi pada perencanaan jangka pendek untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Penetapan Tujuan dan Sasaran Tahunan. Setiap tahun, organisasi NPM menetapkan tujuan dan sasaran kinerja yang spesifik. Ini membantu fokus pada pencapaian hasil yang terukur dan dapat diukur.
3. Pengembangan Indikator Kinerja. NPM melibatkan pengembangan indikator kinerja baik untuk individu maupun organisasi secara keseluruhan. Indikator ini digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Kerangka Perencanaan Organisasi Komprehensif. Terdapat upaya untuk mengembangkan dan mengimplementasikan kerangka perencanaan organisasi yang komprehensif. Hal ini melibatkan struktur perencanaan yang menyeluruh untuk memandu keputusan dan tindakan.
5. Evaluasi Pribadi. NPM mendorong pengembangan dan implementasi proses evaluasi pribadi. Ini mencakup penilaian kinerja individu dalam mencapai tujuan mereka.
6. Hubungan antara Strategi dan Tujuan Organisasi. Adanya keterkaitan antara strategi organisasi dan tujuan yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan pentingnya menyelaraskan tindakan dengan visi dan misi organisasi.
7. Tinjauan Manajemen dan Kerangka Evaluasi Kinerja. NPM mengadvokasi pengembangan dan implementasi tinjauan manajemen serta kerangka evaluasi kinerja. Ini dapat mencakup mekanisme untuk memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pendekatan NPM bertujuan untuk memastikan bahwa kepemimpinan tidak hanya fokus pada aspek manajemen dan keuangan, tetapi juga memperhatikan pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien. Pendekatan ini berusaha meningkatkan kinerja organisasi sektor publik melalui praktik-praktik manajemen modern dan berorientasi pada hasil temuannya.

3.2 Evaluasi Implementasi New Public Management (NPM)

New Public Management (NPM) adalah sebuah pendekatan manajemen publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kinerja sektor publik melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen swasta. Sejak diperkenalkan pada akhir abad ke-20, NPM telah diterapkan di berbagai negara sebagai upaya untuk merombak sistem administrasi publik yang dianggap kaku dan tidak responsif.

Namun, implementasi NPM tidaklah tanpa kontroversi. Sejumlah pihak mengkritik pendekatan ini atas berbagai alasan, mulai dari potensi penurunan kualitas layanan publik hingga meningkatnya disparitas sosial. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap implementasi NPM agar dapat memahami dampaknya secara lebih mendalam.

Salah satu tujuan utama NPM adalah meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas di sektor publik. Pendekatan ini mendorong adopsi praktik manajemen yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan lebih fokus pada pencapaian hasil. Contohnya, penerapan konsep kontrak kinerja dan insentif bagi pegawai publik diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja dan penghematan biaya.

Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa teori ini tidak selalu berdampak positif. Beberapa implementasi NPM telah menyebabkan peningkatan birokrasi dan penurunan motivasi pegawai karena terlalu bersifat kompetitif. Selain itu, fokus pada efisiensi bisnis dalam sektor publik juga dapat mengorbankan aspek keadilan dan keberlanjutan jangka panjang.

Aspek lain yang perlu dievaluasi adalah dampak implementasi NPM terhadap kualitas layanan publik. Meskipun tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan melalui standar yang lebih tinggi, beberapa kritikus berpendapat bahwa pendekatan ini justru membatasi akses masyarakat terhadap layanan publik yang seharusnya merata.

Studi-studi kasus menunjukkan bahwa orientasi NPM pada efisiensi seringkali mengorbankan aspek pelayanan yang bersifat inklusif dan berkeadilan. Kasus ini dilakukan pada berbagai lembaga pemerintah dan non-pemerintah menyoroti peran dari New Public Management (NPM) dalam meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Namun, dalam upaya mencapai efisiensi, seringkali terjadi pengorbanan terhadap aspek pelayanan yang inklusif dan berkeadilan.

Pendekatan NPM, yang menekankan pada penggunaan praktik manajerial dari sektor swasta dalam administrasi publik, telah membawa perubahan signifikan dalam cara lembaga-lembaga publik dijalankan. Fokus NPM pada pengukuran kinerja, akuntabilitas, dan

penghematan anggaran telah membawa manfaat dalam meningkatkan efisiensi operasional. Namun, dalam prosesnya, orientasi NPM cenderung mengabaikan aspek pelayanan yang bersifat inklusif dan berkeadilan.

Salah satu dampak negatif dari orientasi NPM adalah terjadinya disparitas akses terhadap pelayanan publik. Ketika lembaga-lembaga publik berupaya untuk memenuhi target efisiensi, mereka cenderung memprioritaskan pelayanan kepada kelompok yang mampu atau yang memiliki kepentingan politik yang kuat, sementara kelompok rentan atau minoritas seringkali dikesampingkan. Sebagai contoh, dalam sistem kesehatan, orientasi NPM dapat menyebabkan pemotongan anggaran yang mengakibatkan penurunan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat berpenghasilan rendah.

Selain itu, orientasi NPM juga dapat memicu terjadinya fragmentasi pelayanan. Dalam upaya untuk mencapai efisiensi, lembaga-lembaga publik cenderung memisahkan berbagai bagian pelayanan tanpa memperhatikan koordinasi lintas sektor. Hal ini bisa mengakibatkan terjadinya kesenjangan dalam pelayanan, di mana masyarakat harus berurusan dengan berbagai entitas yang saling bekerja sendiri-sendiri tanpa koordinasi yang baik. Berikut penjelasannya:

1. Keberhasilan dalam Meningkatkan Efisiensi

- a. Peningkatan Produktivitas. Implementasi NPM berhasil meningkatkan produktivitas lembaga administrasi publik melalui peningkatan efisiensi operasional. Indikator kuantitatif menunjukkan penurunan biaya operasional dan pengelolaan sumber daya yang lebih efektif.
- b. Penggunaan Metode Kuantitatif. Metode analisis kuantitatif, seperti analisis cost-benefit dan pengukuran kinerja, membuktikan bahwa NPM memberikan dampak positif dalam mencapai tujuan efisiensi.

2. Kritik terhadap Keadilan Sosial

- a. Dampak Terhadap Pelayanan Sosial. Meskipun tercapai efisiensi, terdapat kritik terhadap NPM terkait dengan penurunan kualitas pelayanan sosial. Fokus pada efisiensi seringkali mengorbankan keadilan sosial dan pelayanan yang merata kepada masyarakat.
- b. Analisis Kualitatif. Hasil analisis kualitatif menyoroti ketidaksetaraan dalam akses pelayanan dan ketidakpuasan masyarakat terkait dengan perubahan dalam pola pelayanan.

3. Dampak pada Keterlibatan Sektor Swasta
 - a. Peningkatan Keterlibatan Swasta. Implementasi NPM berhasil meningkatkan keterlibatan sektor swasta dalam penyediaan layanan publik. Kemitraan dengan sektor swasta terbukti meningkatkan efisiensi dan pengelolaan risiko.
 - b. Pentingnya Pengawasan. Kendati demikian, evaluasi juga mencatat pentingnya pengawasan yang ketat untuk menghindari monopoli dan memastikan bahwa kepentingan masyarakat tetap terlindungi.
4. Relevansi Teori dengan Tantangan Kontemporer.
 - a. Ketahanan Terhadap Tantangan Kontemporer. Meskipun NPM telah memberikan respons yang efektif terhadap beberapa tantangan administrasi publik, ada kebutuhan untuk menilai dan menyesuaikan teori ini dengan tantangan kontemporer, seperti krisis ekonomi atau pandemi.
 - b. Analisis Perubahan Lingkungan. Melakukan analisis terhadap sejauh mana NPM dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan mempertahankan relevansinya dalam situasi yang berubah secara dinamis.
5. Pengukuran Kinerja dan Transparansi
 - a. Tantangan Pengukuran Kinerja. Evaluasi mencatat tantangan dalam pengukuran kinerja yang akurat. Perlu pengembangan metrik yang lebih holistik untuk memperhitungkan dampak sosial, keadilan, dan kepuasan masyarakat.
 - b. Pentingnya Transparansi. Menyoroti pentingnya transparansi dalam melaporkan hasil kinerja untuk membangun kepercayaan masyarakat dan meminimalkan ketidakpastian.

3.3 Evaluasi Keberhasilan dan Tantangan Implementasi NPM dalam Administrasi Publik

Evaluasi terhadap keberhasilan dan tantangan implementasi New Public Management (NPM) dalam konteks administrasi publik memberikan gambaran yang komprehensif tentang dampak dan perubahan yang terjadi dalam sistem administrasi publik. Analisis ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas NPM, tetapi juga memberikan panduan untuk perbaikan kebijakan di masa depan.

Salah satu aspek penting yang perlu dievaluasi adalah keberhasilan implementasi NPM dalam meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas di lembaga-lembaga publik. Pendekatan NPM telah mengubah paradigma administrasi publik dengan memperkenalkan prinsip-prinsip manajemen swasta ke dalam sektor publik. Sebagai contoh, penggunaan kontrak kinerja dan insentif untuk meningkatkan produktivitas dan pelayanan publik telah

menjadi ciri khas dari pendekatan NPM. Evaluasi yang komprehensif harus mempertimbangkan sejauh mana implementasi NPM telah berhasil dalam mencapai tujuan efisiensi dan akuntabilitas ini.

Namun, evaluasi juga harus memperhatikan tantangan yang muncul seiring dengan implementasi NPM. Salah satu permasalahan utama adalah potensi terjadinya privatisasi berlebihan dan pengorbanan terhadap pelayanan publik yang merata. Sebagai contoh, dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi, lembaga publik mungkin cenderung untuk mengutamakan keuntungan finansial daripada kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, evaluasi NPM juga harus mencakup dampak sosial dan kesetaraan dalam pelayanan publik.

Selain itu, evaluasi keberhasilan NPM juga harus memperhitungkan aspek keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Pendekatan NPM yang terfokus pada manajemen kinerja dan pengukuran hasil dapat mengabaikan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Evaluasi yang komprehensif harus mempertimbangkannya.

3.4 Tantangan Implementasi NPM dalam Pelayanan Publik

Menunjukkan bahwa terdapat resistensi internal di organisasi terkait perubahan budaya yang diakibatkan oleh implementasi NPM. Pegawai mungkin merasa tidak siap atau tidak setuju dengan perubahan tersebut. Kompleksitas Pengukuran Kinerja ini terdapat tantangan dalam mengukur kinerja organisasi dengan parameter NPM juga menjadi fokus. Beberapa organisasi mengalami kesulitan dalam menentukan metrik yang sesuai untuk mengukur hasil dan dampak pelayanan publik. Adapun solusi dan rekomendasinya yaitu sebagai berikut:

1. Integrasi Prinsip Keadilan Sosial. Rekomendasi mencakup integrasi prinsip keadilan sosial dalam implementasi NPM, untuk memastikan bahwa efisiensi tidak bertentangan dengan aspek pelayanan yang merata dan adil kepada Masyarakat.
2. Pengembangan Kompetensi dan Perubahan Budaya. Solusi untuk mengatasi resistensi internal termasuk pengembangan kompetensi pegawai dan perubahan budaya organisasi yang lebih inklusif dan terbuka terhadap inovasi.

Pemahaman lebih mendalam yang mana hasil penelitian ini memberikan tentang kompleksitas implementasi NPM dalam konteks pelayanan publik, memberikan kontribusi pada literatur dan diskusi mengenai evolusi administrasi publik. Studi ini dapat menjadi

landasan untuk perbaikan kebijakan dan praktik implementasi NPM, membantu organisasi publik untuk lebih efektif menghadapi tantangan dan mencapai tujuan pelayanan yang berkelanjutan.

4. SIMPULAN

Teori New Public Management (NPM) telah menjadi topik yang hangat dalam diskusi mengenai perubahan dalam administrasi publik dan pelayanan publik. Meskipun NPM telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik, namun terdapat berbagai evaluasi dan tantangan yang perlu dipertimbangkan dalam konteks ini.

Salah satu keuntungan utama dari NPM adalah fokusnya pada penggunaan prinsip-prinsip manajemen bisnis dalam administrasi publik. Hal ini telah membantu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kinerja pelayanan publik. Namun, beberapa kritikus berpendapat bahwa pendekatan ini terlalu berorientasi pada hasil dan mengabaikan aspek-aspek sosial dan etika dalam pelayanan publik.

Selain itu, NPM juga menekankan pentingnya pengukuran kinerja dan akuntabilitas. Dengan adanya pengukuran kinerja yang jelas, lembaga pemerintah dapat mengevaluasi pencapaian tujuan mereka dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Namun, terdapat kekhawatiran bahwa pengukuran kinerja yang terlalu berlebihan dapat menyebabkan distorsi tujuan organisasi dan meningkatkan tekanan kerja bagi pegawai pelayanan publik.

Tantangan lain dari NPM muncul dalam konteks privatisasi dan outsourcing pelayanan publik. Meskipun privatisasi dapat meningkatkan efisiensi dan inovasi, namun terdapat risiko bahwa pelayanan publik dapat menjadi kurang terjangkau atau tidak merata bagi masyarakat. Selain itu, ketika pemerintah mengandalkan pada pihak swasta untuk menyediakan pelayanan publik, hal ini dapat menimbulkan masalah terkait akuntabilitas dan kontrol terhadap lembaga swasta tersebut.

Dalam konteks pelayanan publik, penting untuk mempertimbangkan dampak dari NPM terhadap keadilan sosial dan pemerataan akses pelayanan. Meskipun NPM telah membawa perubahan yang positif dalam meningkatkan efisiensi, namun kita perlu memastikan bahwa pelayanan publik tetap dapat diakses oleh seluruh lapisan Masyarakat di Indonesia.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2015). *Public Management and Governance*. London: Routledge.
- Haque, S. (2007). Revisiting the New Public Management. *Public Administration Review*, 67(1), 179 - 182.
- Heyer, G. d. (2011). New public management: A strategy for democratic police reform in transitioning and developing countries. *Policing an International Journal of Police Strategies and Management*, 34(3), 419-433.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69, 3-19.
- Lynn, L. E. (2006). *Public Management: Old and New*. London: Routledge.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Philip, D., & Daganda, A. T. (2013). New Public Management (NPM) and Public Sector Administration in Nigeria. *International Affairs and Global Strategy*, 14, 9-15.
- Pollitt, C., & Geert, B. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. New York: Oxford University Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta