

**IMPLEMENTASI *NEW PUBLIC MANAGEMENT* (NPM) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR**

*NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM) IMPLEMENTATION IN PUBLIC SERVICES IN INVESTMENT SERVICES AND ONE STOP SERVICES MAKASSAR CITY*

**Hendrawati Hamid**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sulawesi Selatan

Email: hendrawati@ipdn.ac.id

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi tujuh karakteristik NPM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar. NPM adalah merupakan reformasi dalam manajemen publik sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, memiliki tujuh karakteristik dalam implementasinya yaitu: manajemen profesional pada sektor publik, memiliki standar kinerja dan ukuran kinerja, lebih menekankan pada pengendalian *output* dan *outcome*, adanya pembagian unit kerja, adanya persaingan di sektor publik, menerapkan model manajemen sektor privat pada sektor publik, menekankan penghematan dalam penggunaan sumber daya. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluasi yaitu mengkaji implementasi reformasi pelayanan publik. Informan penelitian adalah, Pejabat struktural eselon II, III dan IV, staf operasional pelayanan, dan masyarakat. Data penelitian dikumpulkan melalui *indepth interview*, observasi, dan dokumentasi terkait kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ke tujuh karakteristik NPM, yang telah diterapkan dengan baik, yaitu manajemen profesional, adanya standar kinerja dan ukuran kinerja, adanya pembagian unit kerja, adanya persaingan di sektor publik. Adapun karakteristik yang masih perlu di tangani secara serius dan dibenahi adalah, penekanan pada pengendalian *output* dan *outcome*, menerapkan model manajemen sektor privat pada sektor publik, menekankan penghematan dalam penggunaan sumber daya.

**Kata Kunci:** implementasi, NPM, pelayanan public

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the implementation of the seven characteristics of NPM in the Makassar City Investment and One Stop Service (DPMPTSP). NPM is a reform in public management as an effort to further improve the quality of services to the community, has seven characteristics in its implementation, namely: professional management in the public sector, has performance standards and performance measures, emphasizes more on controlling output and outcomes, division of work units, the existence of competition in the public sector, applying the private sector management model to the public sector; emphasizing savings in the use of resources. Using a qualitative approach with the type of evaluation research, namely examining the implementation of public service reform. Research informants are structural officials of echelon II, III and IV, service operational staff, and the community. Research data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation related to policies. The results show that of the seven characteristics of NPM, which have been implemented properly, namely professional management, the existence of performance standards and performance measures, the division of work units, the existence of competition in the public sector. The characteristics that still need to be taken seriously and addressed are the emphasis on controlling output and outcomes, applying the private sector management model to the public sector; emphasizing savings in the use of resources.*

**Keywords:** implementation, NPM, public service.

## PENDAHULUAN

Era reformasi birokrasi di Indonesia, menumbuhkan banyak harapan dan tuntutan dalam masyarakat terhadap perbaikan dalam pelayanan publik. Masyarakat berharap bahwa, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat berjalan lebih transparan, akuntabel, dan bebas dari praktek KKN. Lebih adil, tidak diskriminasi, tepat waktu, transparan, pembiayaan jelas, dan prosedur tidak berbelit-belit.

Sejalan dengan lahirnya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik. Bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya lahir Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.. Selanjutnya, pemerintah daerah dituntut untuk melahirkan kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi masing-masing daerah, melalui Peraturan Daerah (PERDA).

Pelayanan publik merupakan suatu pemahaman terhadap kepentingan umum dan seharusnya terpenuhi, baik penyediaan barang maupun jasa umum, dan dilaksanakan sebagai wujud tanggung jawab pemerintah (Patarai, 2021). Pelayanan publik merupakan kepercayaan publik, pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan dan profesional berdasarkan peraturan yang ditetapkan, agar melahirkan kepercayaan masyarakat (Lewis dan Gilman, 2005). Profesionalitas pelayanan publik didukung dengan sikap serta perilaku selama layanan diberikan, dan SDM aparat menjadi indikator utama dalam pemberian layanan (Hayat, 2017).

Menjawab tuntutan pelayanan publik yang berkualitas, hadir suatu paradigma yang berkembang pesat terkait sektor publik, yaitu *New Public Management* (NPM), yang merupakan gerakan reformasi manajemen publik. Sebagai sebuah paradigma, NPM menerapkan dasar teori yang berasal dari ekonomi yang berlandaskan pada rasionalitas yaitu "*economic man*", artinya, kepentingan masyarakat diagregasi oleh kepentingan individu. Masyarakat ditempatkan sebagai *customer*, seperti diterapkan pada sektor privat, pemerintah hanya berperan sebagai katalis, menghadirkan mekanisme serta struktur insentif dalam mewujudkan berhasilnya suatu kebijakan, akuntabilitasnya berpatokan terhadap mekanisme pasar (Denhardt and Denhardt, 2007). Selama dua dasawarsa, NPM telah berkontribusi secara positif dalam memperbaiki kinerja sektor publik melalui mekanisme kinerja yang diorientasikan pada pengukuran ekonomi, efisiensi dan efektifitas atau *value for money* (Mahmudi, 2015). Fokus perhatian NPM adalah pada pelaksanaan desentralisasi, devolusi, dan modernisasi dalam pelayanan publik (Drechles, 2005).

*New Public Management* (NPM) dapat diterapkan sebagai landasan dalam melakukan reformasi birokrasi. Dalam implementasinya dikenal sebagai manajerialisme administrasi sektor publik yang berbasis *market*, organisasi *post-birokratik*, serta *entrepreneursip* birokratik. Memberikan perbaikan signifikan di instansi pemerintah, dalam menerapkan efisiensi, efektifitas, serta akuntabilitas (Indrawati, 2016).

Pada masa sebelum NPM hadir, manajemen yang diterapkan di sektor publik diketahui sangat birokratis. Birokrasi dinilai banyak melakukan inefisiensi yang menjadi penghambat dalam pembangunan, yang seharusnya bertindak menjadi fasilitator dalam pembangunan. Pendekatan NPM dimulai dengan menetapkan tujuan dalam hal penganggaran operasional dan alokasi sumber

daya. Dalam pendekatan ini, penekanan pada pencapaian hasil dan tingkat keberhasilan melalui pencapaian tujuan akan diukur (Babajani, 2010). NPM dianggap semacam panacea/ obat mujarab untuk reformasi penyelenggaraan manajemen pemerintahan (Arief, dkk; 2009). Penerapan konsep NPM dapat dipandang sebagai suatu bentuk modernisasi atau reformasi manajemen dan administrasi publik, depolitisasi kekuasaan, atau desentralisasi wewenang yang mendorong demokrasi. Hal ini turut mengubah peran pemerintah terutama dalam hal hubungan dengan masyarakat (Hughes, 1998).

Hood (1991), pencetus lahirnya konsep NPM atau Manajemen publik baru mengemukakan bahwa, NPM memiliki tujuh karakteristik/prinsip yaitu: 1) Manajemen profesional di sektor publik, 2) Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja, 3) Penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian *output* dan *Out come*, 4) pemecahan unit-unit kerja di sektor publik, 5) Menciptakan persaingan di sektor publik, 6) pengadopsian gaya manajemen di sektor bisnis ke dalam sektor publik, 7) penekanan pada disiplin dan penghematan dalam menggunakan sumber daya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode evaluatif dan pendekatan kualitatif, untuk mengkaji sejauhmana implementasi NPM dalam reformasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar. Data dikumpulkan dengan metode wawancara mendalam atau *indepth interview*, dan observasi yang dilakukan langsung pada saat masyarakat mendapatkan pelayanan, serta berbagai dokumentasi.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah informan yang terdiri dari, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Kepala Bidang

yang terkait, Kepala Seksi yang terkait, Staf operasional yang langsung berhadapan dengan masyarakat, dan masyarakat penerima layanan.

Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif dengan model analisis interaktif, yang merupakan teknik analisis yang bergerak pada 3 (tiga) komponen, yakni; reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan, serta verifikasi. Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan dalam Sugiyono (2014) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu Organisasi Pemerintah kota Makassar yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan Peraturan Walikota Nomor 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu.

DPM-PTSP kota Makassar sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan sangat menyadari kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya iklim perizinan yang lebih kondusif. Sebagai bentuk komitmen pemerintah kota Makassar dalam meningkatkan sistem pelayanan di sektor perizinan, maka Walikota Makassar menetapkan DPMPTSP Kota Makassar sebagai tempat pelayanan perizinan dengan sistem satu atap ditandai dengan keluarnya peraturan Walikota Makassar No. 60 Tahun 2015 yang memuat tentang penyelenggaraan

pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

**Motto Pelayanan:** Mewujudkan Pelayanan Prima Untuk Rakyat (Mudah, Cepat, Akurat dan Transparan).

### **Implementasi NPM dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP kota Makassar**

Pemerintah Kota Makassar mempunyai komitmen untuk melakukan reformasi kelembagaan yang berbasis pada kepentingan masyarakat, terutama terkait dengan pelayanan perizinan. Dilihat dari sejarahnya, pelayanan perizinan semula dalam bentuk UPTAS (Unit Pelayanan Satu Atap) masih terpusat pada instansi teknis dan sangat birokratis. Oleh karena itu, Sejak tahun 2016, Pemkot Makassar mempunyai komitmen untuk menjadikan pelayanan perizinan menjadi *leading sector* yang bisa diandalkan. Upaya strategis yang dilakukan adalah melembagakan pelayanan perizinan dalam DPM-PTSP.

#### **1. Penerapan Manajemen Profesional di Sektor Publik**

Penerapan prinsip manajemen profesional, telah dilaksanakan lebih baik dibandingkan ketika berstatus Dinas Perizinan, karena prosesnya masih berbelit-belit dan kaku, melibatkan beberapa instansi, serta membutuhkan waktu yang cukup lama. Saat ini pelayanan telah tersistem pada satu instansi dan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan melalui keterpaduan data base. Proses izinnya dilakukan secara terpadu dan bertahap dengan menerapkan *routing slip* di semua jenis perizinan serta dapat dipantau setiap tahapannya. Sudah diukur dengan mengisi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM), untuk masa berlaku izin dapat diterbitkan pemberitahuan habis masa berlaku secara otomatis sesuai data yang ada.

Persetujuan perizinan sudah ditanda tangani langsung oleh Kepala Dinas PM- PTSP

sehingga waktunya lebih singkat, ini sesuai dengan kewenangan yang diberikan Walikota. Dinas PM- PTSP juga telah Menyusun rencana strategik (Renstra), Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Pemberian *reward* bagi aparat yang dinilai berkinerja baik sesuai tupoksinya, juga telah diterapkan dengan pemberian piagam penghargaan, dan berbentuk materi.

Untuk pembayaran biaya perizinan/retribusi semua harus melalui loket Bank Pembangunan Sul Sel yang tersedia di Dinas PM- PTSP. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya pungli. Untuk melakukan pengawasan melekat maka pada tempat-tempat tertentu telah dipasang CCTV.

Mahmudi (2015) mengemukakan bahwa, manajemen profesional menekankan adanya kejelasan wewenang dan tanggungjawab agar organisasi publik mengembangkan kompetensinya dan tidak menjadi sandera politik. Perubahan model administrasi publik tradisional menjadi manajemen publik yang modern. Instansi pemerintah memiliki perencanaan dan pengendalian manajemen yang rapih, yaitu sistem perumusan strategi serta perencanaan strategik, sistem *reward* dan *punishment*.

Penerapan manajemen profesional di DPM-PTSP dari aspek kebijakan sudah cukup baik, ditunjang dengan berbagai fasilitas untuk memberikan pelayanan lebih berkualitas. Dari aspek SDM, khususnya aspek kualitas masih membutuhkan pembedaan yang lebih profesional. Pemberian *reward* berupa promosi jabatan bagi PNS yang berkinerja baik menjadi harapan utama dalam berkarier, namun belum sepenuhnya mendapat dukungan, karena masih cukup kuatnya faktor politis.

## 2. Adanya Ukuran dan Standar Kinerja

Tata cara dalam pemberian izin di Dinas PM-PTSP kota Makassar diatur berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 60 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu, melalui satu pintu pelayanan, atau *One Stop Service* (OSS). Masyarakat langsung berhubungan dengan petugas loket (*front office*) pada Dinas PM- PTSP. Bentuk pelayanan dimulai dengan menerima berkas pemohon yang telah memenuhi persyaratan, selanjutnya diproses hingga penertiban izin. Jenis perizinan yang ada di Dinas PM- PTSP sebanyak 32 jenis ditetapkan waktu yang efektif untuk semua jenis perizinan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan perizinan dengan organisasi yang baru jauh lebih singkat. Untuk pengurusan perizinan saat ini hanya butuh waktu tiga hari untuk izin yang baru, sedangkan izin lanjutan atau perpanjangan hanya satu hari, pengurusan IMB membutuhkan waktu sekitar 14 hari, karena ada survei lapangan terkait letak dan kesesuaian lingkungan.

NPM mensyaratkan organisasi mempunyai tujuan yang jelas serta ada penetapan target kinerja, untuk mendapatkan nilai dan praktek terbaik, serta ukuran kinerja yang ditujukan menilai keberhasilan atau kegagalan pencapaian target kinerja dan tujuan organisasi (Lynn, 2006). Implementasi NPM mensyaratkan pengguna untuk senantiasa berinovasi untuk meningkatkan kinerja dalam mewujudkan tujuan organisasi (Hamid, 2020).

Karakteristik ini telah dapat diterapkan dengan cukup baik dengan adanya dukungan kebijakan dan operasional perizinan juga sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, betul-betul satu pintu, tidak berbelit-belit, lebih adil dengan sistem antrian, sehingga mempersempit ruang gerak bagi aparat yang berniat melakukan KKN.

## 3. Penekanan pada Output dan Outcome

Di Dinas PM-PTSP Kota Makassar untuk pelayanan perizinan masih mengandalkan kepada peningkatan proses pelayanan, belum untuk peningkatan *output* dan *outcome*, berhubung Dinas PM- PTSP masih lebih fokus kepada pengendalian *input*, karena usia instansi ini memang terbilang masih muda. Meskipun dari aspek ekonomi, masih menjadi andalan dalam pemasukan pendapatan daerah. Target pendapatan secara ekonomis masih belum optimal, karena belum terintegrasinya pelayanan perizinan, masih ada perizinan pada Badan Pendapatan Daerah, seperti izin restoran, hotel, reklame dll. Karakteristik ini belum berjalan dengan baik, masih sangat perlu dilakukan pembenahan, khususnya dalam menyatukan semua jenis perizinan pada satu OPD saja, sehingga lebih mempermudah dalam pengendalian *output* dan *outcome*. Hood (1991) mengemukakan, pengendalian *output* dan *outcome* harus menjadi fokus utama perhatian organisasi, bukan lagi sekedar pengendalian input, seperti anggaran, jumlah staf, material dan sebagainya.

## 4. Pembagian Kewenangan di Unit-Unit Kerja

Hadirnya Dinas PM- PTSP maka desentralisasi perizinan telah diberikan sepenuhnya kepada instansi ini, mulai dari kebijakan walikota yang memberikan kewenangan kepada Kepala Dinas untuk menandatangani penerbitan izin usaha. Struktur organisasi terbagi kedalam unit-unit yang lebih kecil (bidang dan seksi) sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan terbagi dengan baik (Tupoksi telah diuraikan dengan jelas).

Karakteristik ini telah berjalan dengan cukup baik dan lancar, karena selain Tupoksi yang jelas, juga tersedia SOP yang menjadi pedoman dalam operasional pelaksanaan kegiatan, sehingga hampir tidak ada tugas yang tumpang tindih, ada kejelasan siapa yang

mengerjakan apa, serta penanggungjawabnya.

### **5. Menciptakan Persaingan di Sektor Publik**

Dalam pelaksanaan beberapa kegiatan pada Dinas PM-PTSP telah diterapkan mekanisme kontrak dengan melibatkan pihak swasta melalui tender yang kompetitif dan terbuka dalam rangka peningkatan kualitas pekerjaan. Beberapa kegiatan yang telah dikontrakkan kepada pihak ketiga/swasta seperti penyusunan SOP, pengadaan beberapa sarana perkantoran seperti komputer, peralatan/ furniture kantor dan jasa pembersihan/ pemeliharaan kantor. Hal ini ditujukan untuk lebih mendorong pihak swasta agar dapat lebih berkembang. Beberapa kegiatan yang ada pada Dinas PM- PTSP telah melibatkan pihak swasta melalui mekanisme kontrak dan tender secara kompetitif, seperti : jasa *cleaning service*, penyusunan SOP, serta IKM (indeks kepuasan masyarakat) yang dikerjakan oleh biro konsultan. Sistem kontrak yang diterapkan terhadap beberapa kegiatan, mulai pengumuman dan persyaratannya yang sangat transparan, membuktikan bahwa Karakteristik ini telah berjalan baik

### **6. Pengadopsian Gaya Manajemen di sektor Bisnis**

Pelayanan kepada masyarakat dari aspek fisik seperti ketersediaan ruangan dan sistem pelayanan sudah memadai, tersedianya ruangan tunggu, AC, dispenser, kursi-kursi yang cukup nyaman meskipun kadang-kadang jumlahnya belum mencukupi. Sistem pelayanan sudah menggunakan teknologi informasi dalam bentuk *touchscreen*.

Beberapa konsep NPM yang terkait dengan praktek manajemen yang diterapkan di sektor swasta seperti: sistem penilaian kinerja, sistem promosi yang berdasarkan kinerja belum sepenuhnya dapat diterapkan pada Dinas PM-PTSP. Proses rekrutmen pejabat struktural, belum sepenuhnya mengikuti sektor privat yang

berdasarkan kompetensi SDM dan hasil kinerja, karena masih kuatnya pengaruh politis. Promosi jabatan masih sangat perlu mendapat perhatian sesuai dengan sistem, yang mendahulukan kapabilitas/ kompetensi, berdasarkan hasil kinerja aparat, karena SDM menjadi motor utama penggerak berhasilnya organisasi.

### **7. Penekanan Penghematan Penggunaan Sumber Daya.**

Pada Dinas PM-PTSP masih terdapat permasalahan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terkait kuantitas staf dan kualitasnya. Pertama, Staf yang melaksanakan pekerjaan belum sesuai tugasnya (rangkap pekerjaan). Jumlah dan kualitas staf masih perlu lebih ditingkatkan. Jenis perizinan yang dilaksanakan belum sepenuhnya didukung oleh staf yang kompeten. Dinas Teknis masih sangat membutuhkan tenaga ahli tersebut. Pemanfaatan berbagai sumber daya seperti: lampu, komputer masih belum dapat diterapkan secara optimal, pada saat-saat tertentu masih ada staf yang memanfaatkan komputer di waktu istirahat. Pembuatan beberapa brosur tentang jenis-jenis pelayanan yang diberikan, dan prosedur perizinan belum sepenuhnya menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas.

## **KESIMPULAN**

Implementasi NPM pada Dinas PM-PTSP berdasarkan Prinsip-prinsip yang menjadi karakteristik NPM yang telah dikemukakan oleh Hood ternyata belum semua kompatibel. Karakteristik NPM yang telah berjalan dengan baik ada empat yaitu: Manajemen profesional, Adanya Ukuran dan standar kinerja, Pemecahan unit-unit kerja, dan Menciptakan persaingan di sektor publik. Sedangkan yang belum sesuai, yaitu: Penekanan pada *output* dan *outcome*, Pengadopsian Gaya manajemen sektor bisnis ke dalam sektor publik, dan Penekanan pada penggunaan sumber daya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arif, Mirrian S, dkk, (2009). Manajemen Pemerintahan. Edisi kedua. Jakarta. Universitas Terbuka
- Babajani, J (2010). Challenges of Public Sector Financial Reporting. Hesabras
- Denhardt, Janet V, Denhardt, Robert B. James, (2007). *The New Public Service Expendid Edition Serving Not Steering*. Armonk, New York, M.E. Sharpe
- Drechsler, W. (2005). The Rise and Demise of the New Public Management. *Post Autistic Economic Review*, 33, 17–28.
- Hamid, Hendrawati, et al, (2020). A mediation effect of NPM on the relationship between intelligence, leadership, HR quality and performance of local government employees in Indonesia. *Canada, Management Scienc e Letters*, Vol 10/7, p 1401-1408
- Hayat, (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok. PT. RajaGrafindo
- Hood, C, (1991). A Public Management For All Seasons. *Public Administration*. Vol 69 (1): p 3 - 16
- Hughes, O. E, (1998). *Public Management and Administration*, 2nd Ed., London: MacMillan Press Ltd
- Indrawati, L. (2016). Peran Gaya Kepemimpinan Terhadap Implementasi New Public Management dalam Peningkatan Kinerja Manajerial Sektor Publik.

- (<https://www.researchgate.net/publication/320211499>).
- Lewis, Carol W. and Stuart C. Gilman, (2005). *The Etics Challenge in Public Service: A Problem -Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass
- Lynn, L. E. (2006). *Public Management: Old and New*. Routledge: New York and London.
- Mahmudi, (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. STIM
- Patarai, Idris , (2021). Kepemimpinan Adaptif, Desentralisasi, Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Jurnal Pallangga Praja IPDN Kampus Sulawesi Selatan*, Volume 3 No. 1, hal 21 - 29
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif–Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta

**Peraturan-Peraturan**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Nomor 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu.