



MANAJEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

Dr. Basrowi, S.E., M.E.

MANAJEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

Perkembangan dan dinamika kehidupan masyarakat yang semakin matang mengakibatkan terjadinya perubahan paradigma dalam sistem tata kelola. Dalam posisi ini, pemerintah telah menggunakan seluruh alat yang dimilikinya untuk melakukan reformasi dan adaptasi dalam pengelolaan sektor publik, khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam kerangka ini, pengelolaan sektor publik harus efektif dan efisien dengan tetap mempertimbangkan kenyamanan dan kemanfaatan bagi masyarakat. Hal inilah yang melatarbelakangi perlunya pengelolaan publik yang dilakukan oleh lembaga publik secara konsisten dan komprehensif.



eureka
media aksara
Anggota IKAPI
No. 225 UTE/2021

④ 0858 5343 1992
✉ eurekamediaaksara@gmail.com
📍 Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-120-334-2



9 78623 1203342

MANAJEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

Dr. Basrowi, S.E., M.E.



PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

MANAJEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

Penulis : Dr. Basrowi, S.E., M.E.

Desain Sampul : Eri Setiawan

Tata Letak : Meuthia Rahmi Ramadani

ISBN : 978-623-120-334-2

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, FEBRUARI 2024
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021**

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2024

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh
isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun,
termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman
lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Perkembangan dan dinamika kehidupan masyarakat yang semakin matang mengakibatkan terjadinya perubahan paradigma dalam sistem tata kelola. Dalam posisi ini, pemerintah telah menggunakan seluruh alat yang dimilikinya untuk melakukan reformasi dan adaptasi dalam pengelolaan sektor publik, khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam kerangka ini, pengelolaan sektor publik harus efektif dan efisien dengan tetap mempertimbangkan kenyamanan dan kemanfaatan bagi masyarakat. Hal inilah yang melatarbelakangi perlunya pengelolaan publik yang dilakukan oleh lembaga publik secara konsisten dan komprehensif.

Buku yang berjudul “Manajemen Administrasi Publik” merupakan pilihan yang paling tepat dalam mendukung peningkatan kapasitas aparatur di sektor manajemen publik. Selain itu, buku ini juga diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi bagi pembaca dalam memperhatikan dan mengkritisi berbagai fenomena yang berkaitan dengan permasalahan masyarakat. Oleh karena itu, buku ini fokus pada isu-isu administrasi pemerintahan publik yang pada intinya berdampak pada pelayanan publik, kinerja sektor publik, tata kelola pemerintahan yang baik, akuntabilitas, perilaku birokrasi, dan kepemimpinan.

Selain itu, buku ini memaparkan gagasan dan konsep birokrasi dan penataan kelembagaan dari berbagai sudut pandang. Dengan demikian, pembaca diharapkan memperoleh pengetahuan dan referensi yang menyeluruh tentang manajemen pembangunan publik. Namun, penulis menyadari sepenuhnya bahwa meskipun proses penyusunan buku ini telah melalui serangkaian kontemplasi dan pemikiran serta diperkuat dengan berbagai teori dan hasil penelitian yang relevan, tidak menutup kemungkinan terdapat kekurangan dan kelemahan, entah disebabkan oleh kurangnya informasi dan referensi atau kelemahan penulis sebagai manusia. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis selalu terbuka menerima berbagai masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan buku ini.

Akhir kata, semoga buku ini bermanfaat khususnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Aamiin.

Serang, 2 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 KONSEP, ESENSI DAN URGensi PENGELOLAAN PUBLIK.....	1
A. Konsep Manajemen Publik	2
B. Pengertian dan Hakikat Manajemen Publik.....	8
C. Urgensi dan Prinsip Manajemen Publik	14
BAB 2 LAYANAN PUBLIK.....	18
A. Hakikat dan Rancangan Pelayanan Publik	19
B. Jenis, Ciri dan Pola Pelayanan Publik	24
C. Standar, Prinsip dan Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	31
D. Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Sektor Publik	37
E. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat	48
BAB 3 KINERJA SEKTOR PUBLIK	55
A. Memahami Kinerja	55
B. Informasi dan Dimensi Kinerja Sektor Publik.....	59
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja pada Sektor Publik	70
D. Evaluasi dan Evaluasi Kinerja	74
BAB 4 GOOD GOVERNANCE.....	86
A. Urgensi Penerapan <i>Good Governance</i>	87
B. Hakikat dan Rancangan <i>Good Governance</i>	90
C. Tata Kelola dan Penanggulangannya Korupsi Kriminal	97
D. Mewujudkan <i>Good Governance</i> di Indonesia.....	107
E. Strategi Penataan Aparatur dalam Penerapan Good Governance	110
BAB 5 AKUNTABILITAS PUBLIK	115
A. Konsep dan Hakikat Akuntabilitas Publik	116
B. Jenis dan Unsur Akuntabilitas Publik.....	116
C. Masalah Pengawasan dan Akuntabilitas Publik.....	123

D. Strategi untuk Meningkatkan Pengawasan dan Akuntabilitas Publik	127
BAB 6 KEPEMIMPINAN.....	134
A. Hakikat dan Rancangan Kepemimpinan	134
B. Kepemimpinan Teladan	139
C. Kriteria Kepemimpinan yang Ideal	145
D. Fungsi Kepemimpinan.....	149
BAB 7 REFORMASI BIROKRASI DAN PENATAAN KELEMBAGAAN	152
A. Hakikat dan Rancangan Reformasi Birokrasi	153
B. Tujuan dan Parameter Reformasi Birokrasi.....	166
C. Masalah Reformasi Birokrasi.....	173
DAFTAR PUSTAKA.....	178
TENTANG PENULIS.....	192

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Komponen Kualitas Pelayanan.....	45
Gambar 6.1 Model Track -Tujuan.....	143



MANAJEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

Dr. Basrowi, S.E., M.E.



BAB

1

KONSEP, ESENSI DAN URGENSI PENGELOLAAN PUBLIK

Pengelolaannya publik mendapat perhatian besar dari berbagai organisasi, termasuk politisi, akademisi, birokrasi, dan masyarakat umum. Meningkatnya kesadaran masyarakat, dipicu oleh munculnya berbagai kesulitan internal dalam penyelenggaraan sektor publik yang dirasa kurang memadai dan tidak memuaskan masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik, kinerja birokrasi yang tidak efisien, tumbuhnya kasus korupsi di berbagai tingkat birokrasi pemerintahan, dan lemahnya akuntabilitas publik, semuanya mencerminkan betapa besarnya permasalahan pengelolaan publik selama ini. Masih menjadi permasalahan kritis yang belum dapat diperbaiki atau diselesaikan secara optimal.

Beragam hambatan, bahkan godaan yang dapat membebani para birokrat dalam mengelola kepentingan publik. Padahal, para birokrat ini berperan sebagai aspek kunci dalam menangani permasalahan publik. Oleh karena itu, pengelolaan masalah publik menjadi landasan bagi pengelola negara dalam menjalankan kewajibannya. Tampaknya, hambatan tersebut dapat dihindari apabila aparatur dapat mengetahui dan memahami konsep manajemen publik secara substantif dan komprehensif. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dan misi tersebut, aparatur pemerintah tidak hanya harus menggugurkan kewajiban sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksiwab), tetapi juga perlu memperhatikan keluaran dari tugas yang menekan pada visi dan misi kelembagaan

BAB

2

LAYANAN PUBLIK

Globalisasi dan keterbukaan memberikan dampak yang semakin kuat terhadap pelayanan publik sebagai jargon yang salah dalam mendukung keberhasilan pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik dipandang sebagai suatu hal yang penting dan merupakan bagian penting dalam mendukung pelaksanaan manajemen publik. Dengan kata lain, tingkat keberhasilan pelaksanaan pengelolaan publik secara terstruktur yang dilakukan suatu entitas publik akan mencerminkan satu-satunya dari pelayanan publik. Wujud keberhasilan tersebut antara lain: peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, penyelenggara pelayanan publik harus mampu menghadirkan produk pelayanan yang tidak hanya mampu memuaskan masyarakat, namun juga mampu memberikan pelayanan yang luar biasa.

Apa sebenarnya inti dari konsep pelayanan publik? Lalu, apa saja karakteristik, pola, dan standar pelayanan yang sebaiknya diterapkan? Lalu, yakin apa saja yang menentukan tingkat kualitas pelayanan publik? Lalu, apa urgensi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik? Berikut ini akan kita analisa beberapa aspek pelayanan publik, baik dalam kerangka konsep maupun konstruksi.

BAB

3

KINERJA SEKTOR PUBLIK

Pada hakikatnya kinerja sektor publik merupakan hasil kerja aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok, maupun lembaga, sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, kinerja sektor publik menjadi semakin menarik untuk dikaji, seiring dengan banyaknya fenomena yang terjadi yang menunjukkan ketidaksesuaian antara kinerja yang ditunjukkan oleh pejabat dan lembaga pemerintah dengan harapan masyarakat.

Munculnya beragam ketidaksenangan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah, tentunya merupakan sinyal yang menekankan perlunya memperhatikan masalah kinerja tersebut. Inilah sebabnya kemudian muncullah masalah manajemen kinerja. Hal ini memerlukan komitmen atau ketulusan dari banyak pihak, khususnya pemerintah. Hal ini logis, karena kinerja di sektor publik biasanya dikaitkan dengan permasalahan, kepentingan, dan kebutuhan masyarakat secara luas.

A. Memahami Kinerja

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi publik mengakibatkan terbentuknya pergolakan yang didasari oleh ketidakpuasan (Heinrich, 2012; Ljungholm, 2015; Marvel, 2015). Kesimpulannya, penyelenggara negara menghadapi tuntutan yang lebih besar atas layanan yang mereka berikan dibandingkan masyarakat. Dengan kata lain, kinerja lembaga pemerintah, termasuk aparatur pemerintah, kini mendapat perhatian lebih besar,

BAB

4

GOOD GOVERNANCE

Keinginan dan impian setiap orang adalah adanya sistem pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun harus diakui bahwa menciptakan sistem tata kelola yang baik bukanlah tugas yang mudah. Sudut pandang yang berkembang ini wajar karena melahirkan struktur pemerintahan yang memerlukan Kebaikan. Bekerja keras dan cerdas, dengan komitmen dan moralitas dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk dukungan masyarakat.

Di sisi lain, kejelasan visi, misi, dan program yang dilakukan pemerintah harus benar-benar selaras dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Itu sebabnya pemerintah dinilai baik, padahal ia mampu menyampaikan visi, misi, dan program yang benar-benar menyentuh kepentingan masyarakat. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan apakah visi, misi, dan program yang telah dibuat mampu diwujudkan dalam bentuk kegiatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Tentu saja, pertanyaan ini menjadi sangat krusial. Seperti yang sudah disebutkan Karena pemerintah jarang sekali membuat banyak program yang terlihat bagus di atas kertas namun tidak bisa diwujudkan dalam aktivitas nyata. Kesimpulannya, masyarakat hanya mendapatkan betapa indahnya janji tersebut, dan tidak ada seorang pun yang bisa “menikmati” janji yang sudah ditegaskan. Lantas, apa sebenarnya yang mendorong pentingnya (*urgensi*) penerapan good governance? Lantas, apa saja konsep dan prinsip dasar yang menjadi landasan penerapan good governance? Sejauh mana konsep good governance mampu memprediksi dan

BAB

5

AKUNTABILITAS PUBLIK

Pada hakikatnya, akuntabilitas publik merupakan gagasan etis yang mendasar dalam administrasi publik dan pemerintahan. Rancangan akuntabilitas publik ini selalu dikontraskan dengan pengelolaan pemerintahan, baik pada lembaga eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Hal ini dapat dimaklumi, mengingat penyelenggaraan pemerintahan memang banyak dimainkan oleh lembaga pihak ketiga, sehingga tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan akan sangat rendah. Hal ini tergantung pada ketiga lembaga tersebut yang mampu menjalankan amanahnya sesuai tugasnya.

Dari sudut pandang administrasi publik dan kepemimpinan, akuntabilitas publik adalah kesadaran dan tanggung jawab atas setiap tindakan, produk, keputusan, dan kebijakan. Implementasi dalam lingkup tanggung jawab atau posisi tertentu juga disertakan. Dengan kata lain, akuntabilitas publik mencakup kebutuhan untuk melaporkan, menjelaskan, dan menantang setiap tindakan dan konsekuensi yang terjadi. Karena setiap mesin pemerintahan menuntut dia mengetahui dan memahami setiap beban kerja yang ditanggung, jawabnya. Kesalahan dalam mengartikan penugasan dan ketenagakerjaan akan berdampak luas, dan tidak jarang seorang birokrat menjadi tersangka. Oleh karena itu, tanggung jawab publik harus ditangani secara benar dan profesional. Lantas, apa sebenarnya pengertian dan konsep akuntabilitas? masyarakat umum?

BAB

6

KEPEMIMPINAN

Pada dasarnya, tantangan manajerial adalah sesuatu yang selalu dihadapi oleh manajemen publik. Masalah ini menunjukkan bahwa rilis faktor manajemen proses kepada publik tidak dapat dilakukan. Sebagai salah satu elemen kunci yang mempengaruhi dan mempengaruhi keberhasilan implementasi manajemen publik, kepemimpinan tampaknya menjadi aspek yang menantang dalam proses manajemen publik. Itu sebabnya ketika kita berbicara manajemen publik, aspek kepemimpinan menjadi krusial.

Panduan Darurat Hal ini benar-benar dilatarbelakangi oleh tanggung jawab pimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja positif yang mendukung pencapaian tujuan. Dengan kata lain, sejauh mana kepemimpinan berperan dalam menciptakan budaya organisasi yang memungkinkannya mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Lantas, apa sebenarnya pengertian dan inti kepemimpinan? Lalu model apa saja yang bisa digunakan untuk membantu implementasi manajemen secara publik? Selanjutnya, parameter atau kriteria lain apa, seperti Yang Mana, yang menjadi barometer untuk mengidentifikasi pemimpin yang sukses? Padahal, topik utama pembahasan dalam bab ini adalah berbagai pertanyaan.

A. Hakikat dan Rancangan Kepemimpinan

Ketika mempertimbangkan kepemimpinan dari sudut pandang linguistik, ungkapan itu sendiri berasal dari akar kata pemimpin. Sekitar tahun 1300, kata “pemimpin” pertama kali muncul, meskipun kata “kepemimpinan” pertama kali muncul

BAB

7

REFORMASI BIROKRASI DAN PENATAAN KELEMBAGAAN

Sebelum dan menjelang peristiwa reformasi nasional tahun 2008, dua hal penting yang menarik perhatian masyarakat adalah reformasi birokrasi dan penataan kelembagaan dalam pemerintahan. Isu penguatan yang kedua sebenarnya dipicu oleh kisruhnya keadaan bangsa akibat semakin banyaknya krisis, baik krisis sosial, politik, ekonomi, moral, dan budaya.

Ketidakmampuan pemerintah dan kelemahan birokrasi dalam mengawasi urusan publik diyakini berkontribusi terhadap permasalahan negara, yang tidak hanya merugikan masyarakat tetapi juga fondasi kelembagaan pemerintah. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kurangnya moralitas dan legitimasi beberapa pejabat memperkuat gagasan bahwa diperlukan reformasi dan penyesuaian yang serius, sistematis, dan berkelanjutan di sektor manajemen. Permasalahan ini mengisyaratkan perlunya penyesuaian dan modifikasi terhadap cara infrastruktur pemerintah menjalankan tugasnya sebagai server publik.

Mengingat latar belakang ini, reformasi birokrasi dan tatanan kelembagaan sektor publik menjadi suatu keharusan, atau *Conditio Sine Quanon*, dan tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, pemerintah mengajukan gugatan. Mengapa struktur kelembagaan internal dan perubahan birokrasi mendorong terselenggaranya pemerintahan yang berwibawa, transparan, akuntabel, dan responsif?

Dengan menerapkan reformasi substantif pada birokrasi dan pengaturan kelembagaan, permasalahan lingkungan administrasi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdellatif, A. M. (2003). Good governance and its relationship to democracy and economic development. *Global Forum III on Fighting Corruption and Safeguarding Integrity, Seoul*, 20(May), 31.
- Adcroft, A., & Willis, R. (2005). The (un) intended outcome of public sector performance measurement. *International Journal of Public Sector Management*, 18(5), 386–400.
- Addink, H. (2019). *Good governance: Concept and context*. Oxford University Press.
- Ahmad, J. (2015). *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi*.
- Al Ahbabi, S. A., Singh, S. K., Balasubramanian, S., & Gaur, S. S. (2019). Employee perception of impact of knowledge management processes on public sector performance. *Journal of Knowledge Management*, 23(2), 351–373. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2017-0348>
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2).
- Albrow, M. (1996). *Birokrasi, Terjemahan Rusli dan Totok*. Yogyakarta: PT.Tiara Wacana Yogyakarta.
- Alfian. (2003). *Profil Budaya Politik Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Ali, M. (2015). Governance and Good Governance: A Conceptual Perspective. *Dialogue (Pakistan)*, 10(1).
- Andrews, M. (2008). The good governance agenda: Beyond indicators without theory. *Oxford Development Studies*, 36(4), 379–407.
- Andrews, M. (2010). Good government means different things in different countries. *Governance*, 23(1), 7–35.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (2002). *Die Lernende Organisation. Grundlagen, Methode, Praxis*. 2. Klett-Cotta.

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Bailey, S. K. (1964). Ethics and the public service. *Public Administration Review*, 234–243.
- Bang, H., & Esmark, A. (2009). Good governance in network society: Reconfiguring the political from politics to policy. *Administrative Theory & Praxis*, 31(1), 7–37.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human Resource Management, Sixth Edition*. New York: McGrawHill.
- Bertucci, G. (2006). Unlocking the human potential for public sector performance. *Public Personnel Management*, 35(3), 175–179.
- Bolton, M. (2003). Public sector performance measurement: delivering greater accountability. *Work Study*, 52(1), 20–24.
- Börzel, T. A., Pamuk, Y., & Stahn, A. (2008). *Good governance in the European Union*.
- Boselie, P., Van Harten, J., & Veld, M. (2021). A human resource management review on public management and public administration research: stop right there... before we go any further.... *Public Management Review*, 23(4), 483–500.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2015). *Public management and governance*. Routledge.
- Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2014). *The Oxford handbook public accountability*. Oxford handbooks.
- Bovens, M., Schillemans, T., & Hart, P. (2008). Does public accountability work? An assessment tool. *Public Administration*, 86(1), 225–242.
- Boxall, P., & Purcell, J. (2022). *Strategy and human resource management*. Bloomsbury Publishing.
- Boyne, G. A. (2003). Sources of public service improvement: A critical review and research agenda. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(3), 367–394.
- Boyne, G. A., & Walker, R. M. (2004). Strategy content and public service organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(2), 231–252.
- Brown, T. L., & Potoski, M. (2004). Managing the public service market. *Public Administration Review*, 64(6), 656–668.

- Bučková, J. (2015). Knowledge Management in Public Administration Institutions. *Procedia Economics and Finance*, 34, 390–395.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01645-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01645-7)
- Caiden, G. E. (1976a). Implementation—The Achilles Heel of Administrative Reform. In *The management of change in government* (pp. 142–164). Springer.
- Caiden, G. E. (1976b). *Implementation The Achilles Heel of Administrative Reform in Arne F. Leemans, The Management of Change in Government*. The Hague: Moton Coy.
- Carbone, M. (2013). The European Union, good governance and aid co-ordination. *EU Strategies on Governance Reform*, 25–42.
- Cardona, P., Lawrence, B. S., & Bentler, P. M. (2004). The Influence of Social and Work Exchange Relationships on Organizational Citizenship Behavior. *Group & Organization Management*, 29(2), 219–247.
<https://doi.org/10.1177/1059601103257401>
- Chaker, A.-N. (2004). *Good governance in sport: A European survey*. Council of Europe.
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1982). *The Public Administration Dictionary, Secon Edition, Santa Barbara*. CA: ABC-CLIO Inc.
- Chapman, R. A. (2019). *Ethics in public service*. Edinburgh University Press.
- Cheung, A. B. L. (2022). Reflections on Public Administration and Management in a Post-NPM, Post-COVID-19 and Post-Wilsonian World. In J. Diamond & J. Liddle (Eds.), *Reimagining Public Sector Management* (Vol. 7, pp. 15–30). Emerald Publishing Limited.
<https://doi.org/10.1108/S2045-794420220000007003>
- Collings, D. G., & Wood, G. (2009). *Human Resources Management*. NY: Rout Ledge.
- Dayanandan, R. (2013). Good governance practice for better performance of community organizations-myths and realities. *Journal of Power, Politics & Governance*, 1(1), 10–26.

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3–10.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.
- DiIulio, J. J. (2011). *Deregulating the public service: Can government be improved?* Brookings Institution Press.
- Dobre, E., Petrascu, D., & Botina, M. (2015). Risks Management Profile in Local Public Services Administration. *Procedia Economics and Finance*, 27, 204–208. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00991-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00991-0)
- Doornbos, M. (2003). “Good governance”: The metamorphosis of a policy metaphor. *Journal of International Affairs*, 3–17.
- Doornbos, M. (2019). ‘Good governance’: The rise and decline of a policy metaphor? In *Changing the Conditions for Development Aid* (pp. 93–108). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2010). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajahmada University Press.
- Elahi, K. Q. (2009). UNDP on good governance. *International Journal of Social Economics*, 36(12), 1167–1180.
- Esty, D. C. (2005). Good governance at the supernational scale: Globalizing administrative law. *Yale Lj*, 115, 1490.
- Etzioni, A. (1996). *Organisasi-Organisasi Modern (Modern Organization)*, Terjemahan Suryatin. Depok: UI Press.
- Faturahman, B. M. (2017). Reformasi administrasi dalam manajemen bencana. *Mimbar Yustitia*, 1(2), 185–201.
- Fernandez, S., Cho, Y. J., & Perry, J. L. (2010). Exploring the link between integrated leadership and public sector performance. *The Leadership Quarterly*, 21(2), 308–323.
- Figlio, D. N., & Kenny, L. W. (2009). Public sector performance measurement and stakeholder support. *Journal of Public Economics*, 93(9–10), 1069–1077.

- Forrer, J., Kee, J. E., Newcomer, K. E., & Boyer, E. (2010). Public-private partnerships and the public accountability question. *Public Administration Review*, 70(3), 475–484.
- Gaskell, G., & Bauer, M. W. (2000). Towards public accountability: Beyond sampling, reliability and validity. *Qualitative Researching with Text, Image and Sound*, 336–350.
- Gianakis, G. A. (2002). The promise of public sector performance measurement: anodyne or placebo? *Public Administration Quarterly*, 35–64.
- Gisselquist, R. M. (2012a). *Good governance as a concept, and why this matters for development policy* (Issue 2012/30). WIDER Working Paper.
- Gisselquist, R. M. (2012b). What does good governance mean? *WIDER Angle, January*.
- Goodin, R., Bovens, M., & Schillemans, T. (2014). Public Accountability. In *Oxford handbook of public accountability*. Oxford University Press.
- Gray, H., & Khan, M. (2010). *Good Governance and Growth in Africa: What can we learn from Tanzania?*
- Grindle, M. S. (2009). *Going local: decentralization, democratization, and the promise of good governance*. Princeton University Press.
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11.
- Hardi, W. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*.
- Haryono, N. (2021). Perbandingan Reformasi Manajemen Publik Indonesia Dan Perancis. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara Vol*, 5(02).
- Heinrich, C. J. (2012). Measuring public sector performance and effectiveness. *The SAGE Handbook of Public Administration*, 32.
- Heinrich, C. J., & Marschke, G. (2010). Incentives and their dynamics in public sector performance management systems. *Journal of Policy Analysis and Management*, 29(1), 183–208.
- Helliwell, J. F., Huang, H., Grover, S., & Wang, S. (2014). *Good governance and national well-being: What are the linkages?*

- Helliwell, J. F., Huang, H., Grover, S., & Wang, S. (2018). Empirical linkages between good governance and national well-being. *Journal of Comparative Economics*, 46(4), 1332–1346.
- Hendrayady, A., Arman, A., Satmoko, N. D., Afriansyah, A., Heriyanto, H., Sholeh, C., Kusnadi, I. H., Tamrin, T., Mustanir, A., & Ramdani, A. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1969). Life cycle theory of leadership. *Training & Development Journal*, 25(3), 26–34. <https://psycnet.apa.org/record/1970-19661-001>
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Hughes, O. E. (2017). *Public management and administration*. Bloomsbury Publishing.
- Hupe, P., & Hill, M. (2007). Street-Level bureaucracy and public accountability. *Public Administration*, 85(2), 279–299.
- Istrate, L., Marian, L., & Ferencz, I. S. (2014). The Use of a Project Management Application in Managing Investments in a Public Administration Institution. *Procedia Economics and Finance*, 15, 1732–1739. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00648-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00648-0)
- Jacobs, S., & Schillemans, T. (2016). Media and public accountability: typology and exploration. *Policy & Politics*, 44(1), 23–40.
- Jan van Helden, G., Johnsen, Å., & Vakkuri, J. (2008). Distinctive research patterns on public sector performance measurement of public administration and accounting disciplines. *Public Management Review*, 10(5), 641–651.
- Johnsen, Å., & Vakkuri, J. (2006). Is there a Nordic perspective on public sector performance measurement? *Financial Accountability & Management*, 22(3), 291–308.
- Johnston, M. (2006). Good governance: Rule of law, transparency, and accountability. New York: United Nations Public Administration Network, 1–32.

- Kardos, M. (2012). The reflection of good governance in sustainable development strategies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 1166–1173.
- Kartono, K. (2006). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Graffindo Persada.
- Keban, Y. . (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : PT. Gava Media.
- Keping, Y. (2018). Governance and good governance: A new framework for political analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 11, 1–8.
- Kernaghan, K. (2003). Integrating values into public service: The values statement as centerpiece. *Public Administration Review*, 63(6), 711–719.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2012). *Organizational behavior: Key concepts, skills & best practices* (Vol. 1221). McGraw-Hill Irwin New York, NY.
- Kneth, B., & Paul, H. (1988). *Management of Organization Behavior*. Singapore: Prentice Hall. Inc.
- Koenig-Archibugi, M. (2004). Transnational corporations and public accountability. *Government and Opposition*, 39(2), 234–259.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Intl.
- Kumorotomo, W. (2005). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Graffindo.
- La Palombara. (1967). *Bureaucracy and Political Development*. New Jersey : Prenticeton University Press.
- Lane, J.-E. (2002). *New public management: an introduction*. Routledge.
- Lane, J.-E. (2006). *Public administration & public management: the principal-agent perspective*. Routledge.
- Liddle, R. W. (1996). *Leadership And Culture In Indonesia Politics*. Singapure: Printed by South Wind Production.
- Light, P. C. (2001). *The new public service*. Brookings Institution Press.
- Link, A. N., & Scott, J. T. (2012). *Public accountability: Evaluating technology-based institutions*. Springer Science & Business Media.

- Ljungholm, D. P. (2015). The impact of transparency in enhancing public sector performance. *Contemporary Readings in Law and Social Justice*, 7(1), 172–178.
- Longenecker, C. O., & Nykodym, N. (1996). Public sector performance appraisal effectiveness: A case study. *Public Personnel Management*, 25(2), 151–164.
- Lovelock, C., & Patterson, P. (2015). *Services marketing*. Pearson Australia.
- Lynch, T. D., & Day, S. E. (1996). Public sector performance measurement. *Public Administration Quarterly*, 404–419.
- Madison, A.-M. (1996). The status of management oriented evaluation in public administration and management graduate programs. *Evaluation Practice*, 17(3), 251–259. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0886-1633\(96\)90005-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0886-1633(96)90005-7)
- Mahmudi. (2015). *Akuntasi Sektor Publik. Edisi Revisi*. Yogyakarta: UII Press.
- Mallampally, P., & Sauvant, K. P. (1999). Foreign direct investment in developing countries. *Finance & Development*, 36, 34. <http://libproxy.anderson.edu/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=1743833&site=ehost-live&scope=site>
- Mangkunegara, A. P., & Waris, A. (2015). Effect of Training, Competence and Discipline on Employee Performance in Company (Case Study in PT. Asuransi Bangun Askrida). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 1240–1251. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.165>
- Marvel, J. D. (2015). Public opinion and public sector performance: Are individuals' beliefs about performance evidence-based or the product of anti-public sector bias? *International Public Management Journal*, 18(2), 209–227.
- Matei, A., & Antonie, C. (2015). The Need for Positive Change: Adapting Management in Public Administration. *Procedia Economics and Finance*, 26, 345–350.

- [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00863-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00863-1)
- McGuire, M. (2006). Collaborative public management: Assessing what we know and how we know it. *Public Administration Review*, 66, 33–43.
- Merli, R., Lucchetti, M. C., Preziosi, M., & Arcese, G. (2018). Causes of Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) stagnation and enabling measures to stimulate new registrations: Characterization of public administrations and private-owned organizations. *Journal of Cleaner Production*, 190, 137–148.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.03.303>
- Mihaiu, D. M., Opreana, A., & Cristescu, M. P. (2010). Efficiency, effectiveness and performance of the public sector. *Romanian Journal of Economic Forecasting*, 4(1), 132–147.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mosher, F. C. (2016). Democracy and the public service. In *Representative Bureaucracy* (pp. 19–22). Routledge.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Umsida Press, 1–112.
- Ndraha, T. (2005). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Neumayer, E. (2003). *The pattern of aid giving: The impact of good governance on development assistance* (Vol. 34). Routledge.
- Newell, R., & Wilson, G. (2002). A premium for good governance. *McKinsey Quarterly*, 3(2), 20–23.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124–134.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. ERIC.
- Osborne, S. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge.

- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)
- Parhizgari, A. M., & Gilbert, G. R. (2004). Measures of organizational effectiveness: private and public sector performance. *Omega*, 32(3), 221–229.
- Pasolong, H. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.
- Perry, J. L. (2007). Democracy and the new public service. *The American Review of Public Administration*, 37(1), 3–16.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. Oxford University Press, USA.
- Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2010). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future. *Public Administration Review*, 70(5), 681–690.
- Piliavin, J. A., Grube, J. A., & Callero, P. L. (2002). Role as resource for action in public service. *Journal of Social Issues*, 58(3), 469–485.
- Pillay, S. (2004). Corruption—the challenge to good governance: a South African perspective. *International Journal of Public Sector Management*, 17(7), 586–605.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform*. Oxford University Press.
- Putu S, N., Jan van Helden, G., & Tillema, S. (2007). Public sector performance measurement in developing countries: A

- literature review and research agenda. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 3(3), 192–208.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu administrasi* (Vol. 1). Sah Media.
- Ramseeook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Ranson, S. (2007). Public accountability in the age of neo-liberal governance. In *The RoutledgeFalmer reader in education policy and politics* (pp. 208–229). Routledge.
- Rasyid, M. R. (2002). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta : Yasrif Watampone.
- Ratminto, W., & Septi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual , Penerapan, Citizen's Charter dan Stándar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Reif, L. C. (2004). *The ombudsman, good governance, and the international human rights system* (Vol. 79). Martinus Nijhoff Publishers.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., Bahri, S., Pelu, M. F. A. R., Purba, S., & Asmarianti, A. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rivai, A. (2017). Personnel Performance Analysis : Leadership , Work Discipline and Organizational Commitment (A study of KODAM Transportation Unit Personnel I / Bukit Barisan). *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 2(11), 957-966. <https://doi.org/10.21276/sjbms.2017.2.11.2>
- Rivai, V. (2004). *Manajemen SDM untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. (2013). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Rajawali pers.
- Rivai, V., & Murni, S. (2009). *Educational Management, Analisis Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Robbins, S. P., Coulter, M., & Vohra, N. (2009). Introduction to Management and Organizations. *Management 10th Edition*. Pearson Education: Publishing Prentice Hall Publications, 2–21.

- Rodiyah, I., & Agustina, I. (2020). Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik (MSDM-SP). *Umsida Press*, 1–146.
- Rotberg, R. I. (2014). Good governance means performance and results. *Governance*, 27(3), 511–518.
- Saefullah, D. (2010). *Paradigma Reformasi Administrasi, Birokrasi, dan Fenomena Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN)*. Bandung: AIPILPPM UNPAD.
- Santiso, C. (2001). Good governance and aid effectiveness: The World Bank and conditionality. *The Georgetown Public Policy Review*, 7(1), 1–22.
- Scannell, P. (2018). Public service broadcasting and modern public life. In *The Media, Journalism and Democracy* (pp. 75–106). Routledge.
- Schillemans, T. (2015). Managing public accountability: How public managers manage public accountability. *International Journal of Public Administration*, 38(6), 433–441.
- Sedarmayanti. (2011). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sharma, S. D. (2007). Democracy, good governance, and economic development. *Taiwan Journal of Democracy*, 3(1), 29–62.
- Shipley, R., & Kovacs, J. F. (2008). Good governance principles for the cultural heritage sector: lessons from international experience. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 8(2), 214–228.
- Siagian, S. P. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Bumi Aksara* (XII).
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan 23). Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Staats, E. B. (2018). Public service and the public interest. In *Public Service* (pp. 371–380). Routledge.
- Stojanović, I., Ateljević, J., & Stević, R. S. (2016). Good governance as a tool of sustainable development. *European Journal of Sustainable Development*, 5(4), 558.

- Stoner, J. A. F. (1982). *Management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Syafri, W., & Alwi, A. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. IPDN PRESS.
- Szczepaniuk, E. K., Szczepaniuk, H., Rokicki, T., & Klepacki, B. (2020). Information security assessment in public administration. *Computers & Security*, 90, 101709. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cose.2019.101709>
- Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Taylor, Z. (2016). *Good governance at the local level: Meaning and measurement*. Institute on Municipal Finance and Governance.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2015). *Dasar Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2009). Reformasi Birokrasi yang Tidak Utuh. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 29.
- Thoha, M. (2017). *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategi* (2nd ed.). CV Andi Offset.
- Tumbel, G. H., & Sos, S. (2023). *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Lakeisha.
- Turnbull, S. (2016). Defining and achieving good governance. In *Corporate behavior and sustainability* (pp. 252–269). Gower.
- Van Thiel, S. (2014). *Research methods in public administration and public management: An introduction*. Routledge.
- Veithzal, R., & Murni, S. (2009). Education Management Analisis Teori dan Praktik. In *Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada*.
- Vyas-Doorgaparsad, S. (2011). Paradigm shift from new public administration to new public management: Theory and practice in Africa. *TD: The Journal for Transdisciplinary Research in Southern Africa*, 7(2), 235–250.

- Wagenheim, G. D., & Reurink, J. H. (1991). Customer service in public administration. *Public Administration Review*, 263–270.
- West, D. M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press.
- Wibawa, S. (2005). *Peluang Penerapan New Public Management Untuk Kabupaten di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Widaningrum, A. (2010). *Desentralisasi, Kapasitas Daerah dan Pengelolaan Jaringan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya Press.
- Wiranto, T. (2012). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik. *Online).(Diakses Tanggal 6 Maret 2019).* Tersedia Di World.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi. Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wirawan. (2013). *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wright, B. E. (2007). Public service and motivation: Does mission matter? *Public Administration Review*, 67(1), 54–64.
- Yulianti, D. (2019). *Buku Ajar Manajemen Strategi Sektor Publik*. Pusaka Media.
- Zhonghua, C., & Ye, W. (2012). Research frontiers in public sector performance measurement. *Physics Procedia*, 25, 793–799.

TENTANG PENULIS



Basrowi, adalah Dosen di Universitas Bina Bangsa, menamatkan S-1 Pendidikan Dunia Usaha di Universitas Negeri Yogyakarta, S-1 Ekonomi Syariah di STEBI Lampung, S-2 di Universitas Negeri Yogyakarta, S2 Ekonomi Syariah di UIN Raden Intan Lampung, S-3 di Universitas Airlangga (Lulus, 2003); S3 ke-2 di Universitas Persada Indonesia Jakarta (Lulus, 2015); S3 ke-3 di Asia e University, Malaysia dengan peminatan Marketing. Selama di Surabaya, penulis aktif sebagai sonsultan perusahaan kecil dan menengah. Selama di Serang, aktif melakukan penelitian di Provinsi Banten. Selama di Lampung banyak terlibat dalam program konsultasi perusahaan kecil, menengah dan besar. Saat ini, aktif sebagai penulis di berbagai media massa, jurnal nasional dan Internasional, dan berbagai pertemuan ilmiah yang berkaitan dengan loyalitas dan kepuasan pelanggan, serta *sustainability*. Beberapa tahun menjadi reviewer Rispro Kemenkeu, dan berkali-kali mendapat hibah penelitian dari Balitbang Kemendikbud, Kemenristekdikti, serta mendapat berbagai proyek penelitian berkaitan dengan keberlanjutan perusahaan. Penulis juga pernah mendapatkan berbagai program pendampingan keberlanjutan perusahaan di Kota Palangka Raya, Kabupaten Katingan, dan Kabupaten Gunung Mas, Provinsi Kalimantan Tengah.