

RINGKASAN

Konsep *New Public Management* (NPM) membawa ide bahwa layanan sektor swasta dapat memberikan inspirasi dan prinsip-prinsip manajemen yang efektif untuk diterapkan di sektor publik. Faktor-faktor yang mendukung replikasi layanan sektor privat ke sektor publik dalam konteks NPM melibatkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan tujuan akhir meningkatkan kepuasan masyarakat dan mencapai hasil yang lebih baik dalam pelayanan publik.

Layanan sektor swasta sering dianggap lebih efisien karena fokus pada pengurangan biaya dan peningkatan produktivitas. Konsep efisiensi diambil dari upaya untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang sering menjadi keunggulan sektor swasta. Di samping itu, orientasi pada pelanggan menciptakan landasan bagi penyediaan layanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

PT VWX merupakan perusahaan asal Jepang yang bergerak di bidang ritel dan menjadi salah satu yang terbesar di Indonesia. Dalam praktiknya, PT VWX telah memenuhi unsur-unsur penting pada teori *New Public Management* yang memiliki prinsip "*customer first*" di mana dalam kenyamanan dan kepercayaan pelanggan menjadi hal utama yang sangat diperhatikan. Inovasi pelayanan yang diterapkan oleh PT VWX perlu diadaptasi oleh organisasi publik terutama organisasi publik yang bergerak di bidang ekonomi seperti BUMN. Hal ini perlu diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik.

Kata kunci: benchmarking, best practice, new public management, pelayanan

SUMMARY

The New Public Management (NPM) concept brings the idea that private sector services can provide inspiration and effective management principles to be applied in the public sector. Factors that support the replication of private sector services to the public sector in the context of NPM involve efforts to increase efficiency and productivity with the ultimate goal of increasing public satisfaction and achieving better results in public services.

Private sector services are often considered more efficient because of their focus on reducing costs and increasing productivity. The concept of efficiency is taken from efforts to optimize the use of resources which is often the advantage of the private sector. In addition, customer orientation creates the basis for providing public services that are more responsive to community needs.

PT VWX is a company from Japan which operates in the retail sector and is one of the largest in Indonesia. In practice, PT VWX has fulfilled the important elements of the New Public Management theory which has the principle of "customer first" where customer comfort and trust are the main things that are given great attention. The service innovation implemented by PT VWX needs to be adapted by public organizations, especially public organizations operating in the economic sector such as BUMN. This needs to be implemented in order to improve the quality of public services better.

Keywords: benchmarking, best practice, new public management, service

