

MENINGKATKAN PENYAMPAIAN LAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS MANAJEMEN KINERJA DI INSTANSI PEMERINTAH DAERAH

Lulu Leviani¹

¹Universitas Sriwijaya

E-mail: 07012622428007@student.unsri.ac.id

ABSTRACT

Provision of services is very important, for the welfare and satisfaction of citizens. Local government institutions are tasked with providing various services, including health services and infrastructure development to the community. This study seeks to explore how performance management contributes to improving public service delivery in government agencies. By using an approach, this research uses a literature review to examine studies, reports and case studies related to performance management in the local government environment. By analyzing and evaluating this body of literature, valuable insights emerge regarding the efficacy of performance management in improving service delivery. This research underscores the importance of strong performance management systems in local government institutions. Effective performance management empowers institutions to set goals, track progress, determine areas requiring improvement, and allocate resources efficiently. Nonetheless, challenges such as resistance to change data handling issues and resource limitations hinder the implementation of performance management strategies. In summary, performance management plays a role in improving the delivery of public services carried out by government agencies. By overcoming barriers and implementing practices, governments can optimize their performance management frameworks to improve service delivery outcomes and increase levels of citizen satisfaction.

Keywords: *Service Delivery, Performance Management Public, Local Government Agencies, Effectiveness, Challenges.*

ABSTRAK

Penyediaan layanan sangat penting, demi kesejahteraan dan kepuasan warga negara. Institusi pemerintah daerah ditugaskan untuk memberikan berbagai layanan, termasuk layanan kesehatan dan pembangunan infrastruktur kepada masyarakat. Studi ini berupaya untuk mengeksplorasi bagaimana manajemen kinerja berkontribusi terhadap peningkatan penyampaian layanan publik di lembaga pemerintah. Dengan menggunakan pendekatan, penelitian ini menggunakan tinjauan literatur untuk mengkaji studi, laporan dan studi kasus yang berkaitan dengan manajemen kinerja di lingkungan pemerintah daerah. Dengan menganalisis dan mengevaluasi kumpulan literatur ini, muncul wawasan berharga mengenai kemanjuran manajemen kinerja dalam meningkatkan penyampaian layanan. Penelitian ini

menggarisbawahi pentingnya sistem manajemen kinerja yang kuat di lembaga-lembaga pemerintah daerah. Manajemen kinerja yang efektif memberdayakan lembaga untuk menetapkan tujuan, melacak kemajuan, menentukan area yang memerlukan perbaikan, dan mengalokasikan sumber daya secara efisien. Meskipun demikian, tantangan seperti penolakan terhadap perubahan masalah penanganan data dan keterbatasan sumber daya menghambat penerapan strategi manajemen kinerja. Ringkasnya, manajemen kinerja berperan dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Dengan mengatasi hambatan dan menerapkan praktik, pemerintah dapat mengoptimalkan kerangka manajemen kinerjanya untuk meningkatkan hasil pemberian layanan dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat

Kata Kunci: Manajemen Kinerja, Pemberian Layanan Publik, Instansi Pemerintah Daerah, Efektivitas, Tantangan.

PENDAHULUAN

Dalam struktur pemerintahan masa kini, penyampaian layanan publik yang efektif merupakan landasan untuk menjamin kesejahteraan dan kepuasan warga negara. Di berbagai sektor seperti layanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan kesejahteraan sosial, lembaga pemerintah daerah memainkan peran penting dalam mengatur penyediaan layanan-layanan penting ini (Gómez-Carmona dkk., 2023; Serra Mingot & Gonzalez Zepeda, 2023). Namun, efektivitas layanan tersebut bergantung pada berbagai faktor, dan manajemen kinerja menjadi faktor penentu keberhasilan. Manajemen kinerja mencakup serangkaian praktik yang bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi organisasi, menetapkan tujuan yang jelas, memantau kemajuan, dan meningkatkan penyampaian layanan secara keseluruhan (Sarbin dkk.,

2021). Meskipun hal ini penting, masih terdapat tantangan dalam menerapkan dan mempertahankan sistem manajemen kinerja yang kuat di lembaga-lembaga pemerintah daerah, sehingga menghambat kapasitas mereka untuk memenuhi mandat mereka secara efektif.

Manajemen kinerja adalah kerangka kerja yang kompleks dan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan proses organisasi dan mendorong hasil yang lebih baik. Inti dari fungsinya adalah penetapan tujuan dan sasaran yang jelas dan selaras dengan misi dan visi organisasi. Melalui pemantauan dan evaluasi kinerja yang sistematis, manajemen kinerja memberdayakan lembaga untuk menilai kemajuan mereka, menentukan area yang memerlukan perbaikan, dan mengalokasikan sumber daya dengan cara yang memaksimalkan efisiensi dan efektivitas

(Prastyaningtyas dkk., 2023). Komponen utama manajemen kinerja mencakup berbagai aspek seperti pengukuran kinerja, mekanisme umpan balik untuk memberikan panduan dan dukungan, inisiatif pengembangan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi, dan upaya perencanaan strategis untuk memastikan keselarasan dengan tujuan dan sasaran organisasi (Murphy, 2020; Varma dkk., 2023). Dengan menumbuhkan budaya akuntabilitas dan memupuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, kerangka manajemen kinerja memainkan peran penting dalam memperkuat efektivitas organisasi dan memfasilitasi pencapaian hasil yang diinginkan.

Di banyak bidang, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan utilitas, pemberian layanan publik sangat penting untuk kesejahteraan dan kepuasan masyarakat umum. Karena dampak langsungnya terhadap standar hidup masyarakat dan keluaran masyarakat, layanan-layanan ini sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial (Shek, 2020). Agar lembaga pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, mereka harus mendistribusikan manfaat secara adil, beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan

kebutuhan dan preferensi penduduk, dan mengalokasikan sumber daya secara efisien (Arends, 2020). Pada intinya, proses ini didasarkan pada konsep-konsep mendasar termasuk keterbukaan dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan, inklusi untuk menjamin bahwa seluruh lapisan masyarakat mempunyai akses, dan tanggap terhadap masukan dan kekhawatiran masyarakat (Rijal, 2023). Untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dan meningkatkan kebahagiaan warga negara, pemerintah menggunakan banyak taktik dan alat, seperti piagam layanan, platform umpan balik warga, dan insentif kinerja (Deep, 2021).

Di tingkat masyarakat, lembaga pemerintah daerah merupakan pihak pertama yang merespons kebutuhan masyarakat akan layanan publik. Berbagai tugas, seperti keselamatan publik, sanitasi, perencanaan kota, dan pembangunan ekonomi, ditugaskan kepada badan-badan ini, yang berfungsi dalam yurisdiksi kota, kabupaten, atau wilayah (Csoba & Sipos, 2022; Shen dkk., 2020). Meskipun lembaga-lembaga pemerintah daerah mempunyai pengaruh yang besar terhadap hasil pemberian layanan, masih banyak kendala yang membatasi efisiensi mereka. Keterbatasan anggaran, birokrasi yang tidak efisien, peraturan yang

berat, dan hambatan politik semuanya berkontribusi terhadap kesulitan-kesulitan ini. Selain itu, metode konvensional dalam memberikan layanan menghadapi hambatan baru berupa perubahan demografi, teknologi baru, dan masalah lingkungan, sehingga memerlukan solusi kreatif dan cara yang fleksibel (Karunathilake dkk., 2023). Instansi pemerintah daerah dapat mengatasi tantangan dan meningkatkan kemampuan mereka untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam lingkungan yang terus berubah dengan memanfaatkan wawasan penelitian dan mengambil tindakan proaktif.

Meskipun terdapat banyak sekali penelitian mengenai manajemen kinerja, penyampaian layanan publik, dan efektivitas pemerintah daerah, masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam memahami keterkaitan bidang-bidang tersebut. Keseluruhan pengaruh manajemen kinerja terhadap hasil pemberian layanan dalam konteks pemerintah daerah telah diabaikan dalam penelitian sebelumnya, yang justru berkonsentrasi pada kerangka teoritis atau evaluasi empiris terhadap komponen-komponen tertentu. Selain itu, peluang dan ancaman yang dihadapi instansi pemerintah daerah ketika mencoba menerapkan pendekatan manajemen kinerja dan bagaimana hal ini mempengaruhi

efektivitas pemberian layanan belum dibahas dengan baik dalam penelitian yang dilakukan oleh Hongal & Kinange (2020). Oleh karena itu, penelitian yang menyelidiki fungsi manajemen kinerja dalam meningkatkan penyediaan layanan publik di lembaga pemerintah daerah sangat diperlukan untuk mengisi kekosongan pengetahuan ini. Pemberian layanan yang lebih efektif dan responsif bagi masyarakat yang mereka layani dapat dicapai melalui teknik manajemen kinerja yang disesuaikan dengan kesulitan unik yang dihadapi pemerintah daerah. Hal ini dapat dicapai melalui wawasan bermanfaat yang diberikan oleh penelitian tersebut.

Meningkatkan penyediaan layanan publik di tingkat pemerintah daerah adalah prioritas utama, dan penelitian kami berpotensi meningkatkan pembentukan kebijakan, praktik manajerial, dan kegiatan peningkatan kapasitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi yang berguna kepada administrator, pembuat kebijakan, dan praktisi dengan menjelaskan bagaimana manajemen kinerja mempengaruhi hasil pemberian layanan. Selain itu, penelitian ini berupaya untuk meningkatkan ketahanan dan kreativitas organisasi di instansi pemerintah daerah dengan mengidentifikasi dan menyelesaikan

hambatan terhadap penerapan manajemen kinerja yang efektif. Metode tata kelola yang lebih responsif, akuntabel, dan berpusat pada masyarakat diharapkan dapat diperoleh dari kontribusi penelitian ini pada bidang administrasi publik, tata kelola, dan manajemen organisasi.

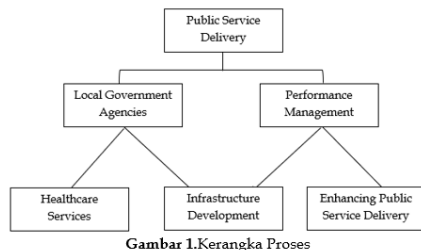
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi peran manajemen kinerja dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Penelitian kualitatif dipilih karena kemampuannya untuk menggali pokok bahasan secara mendalam, sehingga memungkinkan adanya pemahaman komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Berdasarkan Hendren dkk. (2023) penelitian, bahwa pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengumpulkan wawasan yang kaya dan rinci dari literatur, laporan, dan studi kasus yang ada terkait manajemen kinerja pada instansi pemerintah daerah. Dengan memanfaatkan metodologi kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang berbeda tentang efektivitas dan tantangan yang terkait dengan manajemen kinerja dalam meningkatkan penyampaian layanan. Proses pengumpulan data untuk penelitian ini

terutama melibatkan melakukan tinjauan literatur secara menyeluruh. Berbagai artikel ilmiah, laporan, publikasi pemerintah, dan studi kasus yang relevan dengan manajemen kinerja pada instansi pemerintah daerah akan dikaji. Proses analisis data akan melibatkan beberapa langkah penting untuk memperoleh wawasan bermakna dari literatur yang dikumpulkan. Awalnya, semua sumber yang dipilih akan ditinjau dan dianalisis secara cermat untuk mengidentifikasi tema, pola, dan temuan yang berulang terkait dengan manajemen kinerja dan pemberian layanan publik di instansi pemerintah daerah. Analisis tematik akan digunakan untuk mengkategorikan dan mengkodekan data, sehingga memungkinkan identifikasi tren umum dan wawasan yang signifikan. Setelah analisis tematik, analisis komparatif akan dilakukan untuk menguji persamaan dan perbedaan di berbagai penelitian dan laporan. Hal ini akan membantu dalam mensintesis temuan-temuan dan mengidentifikasi tema-tema menyeluruh mengenai efektivitas dan tantangan manajemen kinerja di lembaga-lembaga pemerintah daerah.

Kerangka konseptual dibuat untuk memberikan arahan yang dapat memberikan pedoman penyusunan dan kaidah sebagai acuan dasar teori untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul. Kerangka

konseptual penelitian untuk memfasilitasi penelitian tercantum di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Proses

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyediaan layanan publik merupakan hal mendasar bagi administrasi yang baik dan mempunyai dampak luas terhadap kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat. Tugas penting dalam menyediakan berbagai layanan publik, mulai dari layanan kesehatan hingga pembangunan infrastruktur, berada di tangan lembaga pemerintah daerah. Mengkaji bagaimana manajemen kinerja dapat membantu lembaga pemerintah daerah meningkatkan efisiensi dan kualitas pemberian layanan publik adalah tujuan utama dari penelitian ini Khunoethe dkk. (2021) menyatakan, bahwa manajemen kinerja berperan penting dalam optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah daerah. Pertama, hal ini memfasilitasi penetapan tujuan kinerja yang jelas dan terukur, memastikan keselarasan dengan tujuan menyeluruh untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Pertama, penetapan target

kinerja yang komprehensif dan terukur yang sejalan dengan tujuan yang lebih besar, yaitu meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat umum, menjadi lebih mudah. Agar dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik, badan-badan pemerintah daerah mungkin mencari cara untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja mereka secara sistematis.

Pemangku kepentingan dapat melacak perkembangan dan meminta pertanggungjawaban pengambil keputusan atas hasil pemberian layanan berkat penekanan manajemen kinerja pada keterbukaan dan akuntabilitas. Kerangka kerja manajemen kinerja memungkinkan organisasi pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi pemberian layanan publik dan menanggapi perubahan kebutuhan masyarakat dengan mendorong pola pikir pertumbuhan dan pembangunan yang berkelanjutan. Misalnya saja penelitian yang dilakukan oleh Sofyani dkk. (2020) berjudul *“Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance”* menemukan bahwa ketika lembaga pemerintah daerah menerapkan sistem manajemen kinerja, metrik penyampaian layanan meningkat secara keseluruhan. Guna meningkatkan kualitas

pelayanan, akuntabilitas, dan keterbukaan pada pemerintah daerah, penelitian ini menekankan pentingnya tata kelola teknologi informasi (ITG). Pentingnya ITG yang efisien dalam mempengaruhi akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan disoroti. Budaya tata kelola teknologi informasi (ITG) yang efektif dikaitkan dengan kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi yang lebih tinggi, menurut penelitian di Surabaya, Indonesia. Membandingkan kota menggunakan strategi manajemen kinerja yang berbeda, Shingenge & Saurombe pada (2022) penelitian berjudul *“Leadership mindset regarding talent management practices: A case study of the City of Windhoek Council”* menemukan bahwa kerangka kerja manajemen kinerja yang komprehensif secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan warga. Pentingnya kota menetapkan strategi dan kerangka kerja manajemen talenta formal ditunjukkan oleh penelitian ini. Organisasi dapat tetap kompetitif, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dengan merekrut, mengembangkan, mempertahankan, dan memberi penghargaan kepada personel yang terampil. Oleh karena itu, agar pemerintah daerah dapat mencapai tujuan pengelolaan kinerjanya dan

meningkatkan pemberian layanan secara umum, maka sangat penting bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan rencana pengelolaan talenta secara menyeluruh.

Instansi pemerintah daerah dapat memperoleh manfaat dari sistem manajemen kinerja karena sistem ini memberikan cara sistematis untuk menetapkan tujuan, melacak kemajuan, menunjukkan area permasalahan, dan mendistribusikan sumber daya secara efisien. Hal ini memastikan bahwa organisasi pemerintah dapat melayani masyarakatnya dengan baik dan efisien. Kemampuan manajemen kinerja untuk meningkatkan penyampaian layanan telah menjadi subyek banyak studi dan dokumentasi. Beberapa penelitian, termasuk Asiaei & Bontis (2020) dan Grossi dkk. (2020), telah menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja sangat penting untuk meningkatkan tanggung jawab dan efisiensi dalam organisasi. Selain itu, manajemen kinerja mendorong keterbukaan dan tanggung jawab di kalangan karyawan. Karyawan termotivasi untuk memberikan segalanya dan sumber daya digunakan secara efisien ketika mereka bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dan hasilnya dipantau dan dikomunikasikan secara transparan. Bukti dari pemerintah daerah dan lembaga federal di seluruh dunia menunjukkan bahwa manajemen kinerja meningkatkan pemberian

layanan. Misalnya saja pada penelitian yang dilakukan oleh Nani & Ali (2020) berjudul *“Determinants of Effective E-Procurement System: Empirical Evidence from Indonesian Local Governments”* menemukan bahwa daya tanggap lembaga dan kualitas layanan meningkat setelah sistem manajemen kinerja diterapkan di pemerintah daerah AS. Untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan kepercayaan masyarakat, penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan sumber daya manusia, integrasi, dan perencanaan yang efektif untuk meningkatkan hasil proyek e-procurement.

Meskipun manajemen kinerja memiliki banyak keuntungan, terdapat sejumlah kendala yang menyulitkan instansi pemerintah daerah untuk menerapkannya dengan sukses. Hambatan terbesarnya adalah keengganan para pemangku kepentingan untuk menggunakan teknik dan metodologi baru karena keengganan mereka terhadap perubahan. Penelitian oleh Errida & Lotfi (2021) menemukan bahwa salah satu hambatan utama dalam menerapkan manajemen kinerja secara efektif dalam bisnis adalah adanya penolakan terhadap perubahan. Selain itu, ada masalah pengelolaan data. Pengetahuan dan alat khusus diperlukan untuk pengumpulan, analisis, dan interpretasi data kinerja.

Berdasarkan Murphy (2020) bertajuk *“Performance evaluation will not die, but it should”*, orang sering menyebut masalah aksesibilitas dan keakuratan data sebagai hambatan terhadap manajemen kinerja yang efisien. Untuk mengembangkan sistem manajemen kinerja yang benar-benar berfungsi, penelitian ini menunjukkan bahwa kita perlu mengubah perhatian kita pada perilaku yang penting untuk pembinaan dan kepemimpinan yang baik. Selain itu, hal ini menimbulkan keraguan mengenai kegunaan evaluasi kinerja dan menyarankan untuk memikirkan kembali gagasan untuk melakukan penilaian tersebut secara sering. Dalam konteks tantangan pengelolaan data, Kamble dkk. (2020) penelitian mencakup isu-isu yang terkait dengan keakuratan dan aksesibilitas data, terbukti bahwa hambatan-hambatan ini dapat berdampak signifikan terhadap efektivitas sistem manajemen kinerja. Mengatasi tantangan-tantangan ini sangat penting bagi organisasi untuk meningkatkan keandalan dan kegunaan proses evaluasi kinerja mereka. Selain itu, keterbatasan sumber daya membatasi kapasitas lembaga untuk berinvestasi pada alat dan teknologi manajemen kinerja yang canggih. Sebuah survei yang dilakukan oleh Aina & Atan (2020) mengungkapkan bahwa kendala anggaran diidentifikasi sebagai

tantangan signifikan dalam penerapan inisiatif manajemen kinerja di organisasi sektor publik.

Ada sejumlah kendala yang harus diatasi oleh lembaga pemerintah daerah dan praktik terbaik yang harus diterapkan jika sistem manajemen kinerja ingin meningkatkan penyampaian layanan. Manajemen perubahan yang sukses, keterlibatan pemangku kepentingan, dan komunikasi sangat penting untuk mengatasi penolakan terhadap perubahan dan mendapatkan dukungan untuk proyek manajemen kinerja. Penelitian oleh Glyptis dkk. (2020) mengungkapkan bahwa implementasi sistem manajemen kinerja sektor publik dapat terhambat oleh penolakan terhadap perubahan. Selain itu, penting untuk memperbaiki masalah manajemen data. Untuk mencapai tujuan ini, perlu diberikan program pelatihan kepada personel yang memungkinkan mereka mengumpulkan, menganalisis, dan memahami data secara efisien. Alat analisis data dan sistem informasi juga dapat menjadi investasi dalam kualitas dan aksesibilitas data yang lebih baik. Penelitian sebelumnya oleh Nisar dkk. (2021) menyoroti pentingnya kualitas data dalam sistem manajemen kinerja dan dampaknya terhadap proses pengambilan keputusan di lembaga pemerintah. Selain itu,

mitigasi keterbatasan sumber daya merupakan tantangan besar. Hal ini memerlukan prioritas investasi pada kemampuan manajemen kinerja dan menyelaraskan alokasi sumber daya dengan tujuan strategis. Berdasarkan Klein dkk. (2020), penyampaian layanan sektor publik dapat ditingkatkan dengan mengoordinasikan tujuan organisasi dengan sumber daya yang tersedia.

Implikasinya terhadap administrasi publik dan tata kelola pemerintahan sangat besar berdasarkan hasil penelitian ini. Kajian ini menambah pemahaman kita tentang bagaimana tata pemerintahan yang baik dicapai dengan memberikan perhatian pada peran penting manajemen kinerja dalam meningkatkan penyampaian layanan publik, khususnya di lembaga pemerintah daerah. Para peneliti, praktisi, dan pembuat kebijakan dapat mengambil manfaat dari temuan penelitian ini, yang memberikan pencerahan tentang cara meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan. Organisasi pemerintah daerah dapat mengoptimalkan proses pemberian layanan mereka dengan saran-saran praktis yang ditawarkan oleh penelitian ini. Hal ini menekankan pentingnya tujuan kinerja yang ditetapkan, prosedur pengukuran dan penilaian yang sistematis, dan budaya akuntabilitas dan

transparansi. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya mengatasi hambatan-hambatan yang umum terjadi, termasuk keengganan untuk berubah, masalah administrasi data, dan keterbatasan sumber daya, serta memberikan saran mengenai solusi yang mungkin dilakukan dan cara-cara untuk melakukan perbaikan. Singkatnya, hasil penelitian ini menyoroti pentingnya manajemen kinerja dalam meningkatkan keberhasilan organisasi dan, lebih jauh lagi, kebahagiaan dan kepuasan masyarakat

KESIMPULAN

Studi ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja berperan penting dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Penelitian ini menyoroti pentingnya menetapkan tujuan kinerja yang jelas, menerapkan prosedur pengukuran dan penilaian yang sistematis, dan menumbuhkan budaya akuntabilitas dan transparansi untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola yang baik dapat dicapai melalui manajemen kinerja yang efektif, sehingga memberikan manfaat bagi para peneliti, praktisi, dan pembuat kebijakan dalam mengoptimalkan proses pemberian layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi wawasan berharga

dalam meningkatkan keberhasilan organisasi, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aina, R. Al, & Atan, T. (2020). The impact of implementing talent management practices on sustainable organizational performance. *Sustainability (Switzerland)*, 12(20), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12208372>
- Arends, H. (2020). The Dangers of Fiscal Decentralization and Public Service Delivery: a Review of Arguments. *Politische Vierteljahresschrift*, 61(3).
- Asiaei, K., & Bontis, N. (2020). Translating knowledge management into performance: the role of performance measurement systems. *Management Research Review*, 43(1), 113–132.
- Csoba, J., & Sipos, F. (2022). Politically-driven public administration or co-creation? On the possibility of modernizing public services in rural Hungary. *Public Money & Management*, 42(5), 314–322.
- Deep, P. (2021). Citizen's Charter for Improving Public Service Delivery Through Accountability: An Insight from the Field. *Journal of Governance & Public Policy*, 11(2), 1–21.

- Errida, A., & Lotfi, B. (2021). The determinants of organizational change management success: Literature review and case study. *International Journal of Engineering Business Management*, 13, 1–15.
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Del Giudice, M., Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152.
- Gómez-Carmona, O., Buján-Carballal, D., Casado-Mansilla, D., López-de-Ipiña, D., Cano-Benito, J., Cimmino, A., Poveda-Villalón, M., García-Castro, R., Almela-Miralles, J., & Apostolidis, D. (2023). Mind the gap: The AURORAL ecosystem for the digital transformation of smart communities and rural areas. *Technology in Society*, 74, 1–15.
- Grossi, G., Kallio, K.-M., Sargiacomo, M., & Skoog, M. (2020). Accounting, performance management systems and accountability changes in knowledge-intensive public organizations: a literature review and research agenda. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 33(1), 256–280.
- Hendren, K., Newcomer, K., Pandey, S. K., Smith, M., & Sumner, N. (2023). How qualitative research methods can be leveraged to strengthen mixed methods research in public policy and public administration? *Public Administration Review*, 83(3), 468–485.
- Hongal, P., & Kinange, U. (2020). A study on talent management and its impact on organization performance-an empirical review. *International Journal of Engineering and Management Research*, 10(1), 64–71.
- Kamble, S. S., Gunasekaran, A., Ghadge, A., & Raut, R. (2020). A performance measurement system for industry 4.0 enabled smart manufacturing system in SMMEs-A review and empirical investigation. *International Journal of Production Economics*, 229.
- Karunathilake, E., Le, A. T., Heo, S., Chung, Y. S., & Mansoor, S. (2023). The path to smart farming: Innovations and opportunities in precision agriculture. *Agriculture*, 13(8), 1593.
- Khunoethe, H., Reddy, P. S., & Mthuli, S. A. (2021). Performance Management and the Integrated Development Plan of the Msunduzi Municipality in South Africa. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 14(2), 161–

- 187.
- Klein, N., Ramos, T. B., & Deutz, P. (2020). Circular economy practices and strategies in public sector organizations: An integrative review. *Sustainability (Switzerland)*, 12(10), 1–24.
<https://doi.org/10.3390/su12104181>
- Murphy, K. R. (2020). Performance evaluation will not die, but it should. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 13–31.
- Nani, D. A., & Ali, S. (2020). Determinants of Effective E-Procurement System: Empirical Evidence from Indonesian Local Governments. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 33–50.
<https://doi.org/10.24815/jdab.v7i1.15671>
- Nisar, Q. A., Nasir, N., Jamshed, S., Naz, S., Ali, M., & Ali, S. (2021). Big data management and environmental performance: role of big data decision-making capabilities and decision-making quality. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(4), 1061–1096.
- Prastyaningtyas, E. W., Ausat, A. M. A., Muhamad, L. F., Wanof, M. I., & Suherlan, S. (2023). The Role of Information Technology in Improving Human Resources Career Development. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(3), 266–275.
- Rijal, S. (2023). The Importance of Community Involvement in Public Management Planning and Decision-Making Processes. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(2), 84–92.
- Sarbini, N. N., Ibrahim, I. S., Abidin, N. I., Yahaya, F. M., & Azizan, N. Z. N. (2021). Review on maintenance issues toward building maintenance management best practices. *Journal of Building Engineering*, 44, 1–13.
- Serra Mingot, E., & Gonzalez Zepeda, C. A. (2023). Transnational social protection infrastructures: African migrants in Mexico. *International Migration*, 61(3), 162–174.
- Shek, D. T. L. (2020). Protests in Hong Kong (2019–2020): A perspective based on quality of life and well-being. *Applied Research in Quality of Life*, 15, 619–635.
- Shen, R., Cao, S., Shen, R., & Cao, S. (2020). Central and Local Governments: Straighten Out Power Relation. *Modernization of Government Governance in China*, 101–146.
- Shingenge, S. N., & Saurombe, M. D. (2022).

Leadership mindset regarding talent management practices: A case study of the City of Windhoek Council. *SA Journal of Human Resource Management*, 20, 1–10. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v20i0.1730>

Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>

Varma, A., Budhwar, P. S., & DeNisi, A. (2023). *Performance management systems: A global perspective*. Taylor & Francis.