

MAKALAH AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK
SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK

Dosen Pengampu:

1. Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd
2. Mega Metalia, SE., M. Si., M. S. Ak. Aku. CA
3. Fiarika Dwi Utari, S.Pd., M.Pd



Disusun Oleh Kelompok 2:

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. Clara Kelviana Kerin | 2313031064 |
| 2. Wina Nadia Maratama | 2313031070 |
| 3. Kadek Anan Ferdiana | 2313031075 |

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami bisa menyelesaikan tugas makalah mata kuliah Akuntansi Sektor Publik yang berjudul “ **Pengendalian Manajemen Sektor Publik**” Tidak lupa juga kami mengucapkan terima kasih kepada Ibu **Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd**, selaku dosen mata kuliah Akuntansi Sektor Publik yang telah turut memberikan kontribusi dalam penyusunan tugas makalah ini. Tentunya, tidak akan bisa maksimal jika tidak mendapat dukungan dari berbagai pihak.

Sebagai penyusun, kami menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, baik dari penyusunan maupun tata bahasa penyampaian dalam tugas makalah ini. Oleh karena itu, kami dengan rendah hati menerima saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki makalah ini.

Kami berharap semoga makalah yang kami susun ini memberikan manfaat dan juga inspirasi untuk pembaca.

Bandar Lampung, 5 September 2025

Penulis, Kelompok 2

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Masalah.....	2
BAB II PEMBAHASAN.....	3
2.1 Definisi Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik.....	3
2.2 Tipe Pengendalian Manajemen Sektor Publik.....	4
2.3 Struktur Pengendalian Manajemen Sektor Publik.....	4
2.4 Proses Pengendalian Manajemen Sektor Publik.....	6
BAB III PENUTUP.....	7
3.1 Kesimpulan.....	7
DAFTAR PUSTAKA.....	8
STUDI KASUS.....	9
POST TEST.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan perencanaan dan pengendalian merupakan kegiatan yang paling utama dilakukan karena perencanaan tanpa pengendalian sudah tentu hal-hal yang sudah ditetapkan dalam perencanaan tidak mungkin dapat dicapai dengan baik, demikian juga kegiatan pengendalian dilakukan karena ada tujuan perusahaan yang hendak dicapai seperti yang sudah digariskan dalam kegiatan perencanaan.

Penting diketahui bahwa pengendalian manajemen harus dilihat bukan sebagai sistem yang terpisah dalam hak mereka sendiri, tetapi sebagai mekanisme pengendalian untuk diintegrasikan ke dalam semua sistem di dalam organisasi yang melayani seluruh siklus perencanaan, penganggaran, manajemen, akuntansi, dan audit. Sistem harus mendukung efektivitas dan integritas setiap tahap siklus ini dan memberikan umpan balik yang berkelanjutan kepada manajer. Sektor Publik merupakan suatu manajemen keuangan yang sumbernya berasal dari publik yang menimbulkan konsekuensi untuk dipertanggungjawabkan kepada publik. Sektor publik berbeda dengan sektor swasta yang pengelolaan keuangan dilakukan oleh swasta yang disebut sektor private. Istilah sektor publik tertuju kepada sektor negara, usaha negara dan organisasi nirlaba negara.

Sistem pengendalian manajemen sektor publik berfokus pada bagaimana melaksanakan strategi organisasi secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Sistem pengendalian manajemen tersebut harus didukung dengan perangkat yang lain berupa struktur organisasi yang sesuai dengan tipe pengendalian manajemen yang digunakan, manajemen sumber daya manusia, dan lingkungan yang mendukung.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa definisi dari sistem pengendalian manajemen sektor publik?
2. Apa saja tipe dari sistem pengendalian manajemen sektor publik?
3. Bagaimana struktur pengendalian manajemen sektor publik?
4. Bagaimana proses pengendalian manajemen sektor public?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui definisi sistem pengendalian manajemen sektor publik.
2. Untuk mengetahui tipe sistem pengendalian manajemen sektor publik.
3. Untuk mengetahui struktur pengendalian manajemen sektor publik.
4. untuk mengetahui proses pengendalian manajemen sektor publik.

BAB II

PEMBAHASAN

2.1 Definisi Sistem Pengendalian Sektor Publik

Sistem pengendalian manajemen sektor publik merupakan suatu proses yang kompleks dan terintegrasi untuk memastikan bahwa organisasi sektor publik dapat mencapai tujuan dan sasaran secara efektif dan efisien. Sistem pengendalian manajemen sektor publik adalah proses dimana para manajer mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk mengimplementasikan strategi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi sektor publik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (Mardiasmo, 2018).

Bastian (2015) mendefinisikan sistem pengendalian manajemen sektor publik sebagai "sistem yang dirancang untuk membantu organisasi sektor publik dalam mencapai tujuannya melalui penggunaan sumber daya secara ekonomis, efisien, dan efektif serta menjamin akuntabilitas publik". Definisi ini menekankan pada tiga aspek penting yaitu ekonomis, efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas publik.

Sementara itu, Halim (2020) mengartikan sistem pengendalian manajemen sektor publik sebagai "keseluruhan struktur, proses, dan prosedur yang digunakan organisasi sektor publik untuk mencapai tujuan organisasi melalui pengarahan perilaku anggota organisasi menuju pencapaian tujuan bersama".

Tujuan dari sistem pengendalian manajemen sektor publik ini adalah: 1) menjamin pencapaian tujuan organisasi untuk memastikan bahwa aktivitas organisasi selaras dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan, 2) meningkatkan efisiensi dan efektivitas untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai output dan *outcome* yang maksimal, 3) menjamin kepatuhan terhadap peraturan untuk memastikan bahwa semua aktivitas organisasi mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, 4) mewujudkan akuntabilitas publik agar bisa memfasilitasi pertanggungjawaban penggunaan dana publik kepada masyarakat dan stakeholder, 5) meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berkualitas dan memuaskan (Mahsun, Sulistyowati, dan Purwanugraha, 2021).

2.2 Tipe Pengendalian Manajemen Sektor Publik

Menurut Mainmunah, M (2025), pengendalian manajemen dapat dibedakan ke dalam beberapa tipe utama, yaitu:

1. Pengendalian Preventif (*Preventive Control*)

Pada tahap ini, pengendalian manajemen difokuskan pada proses perumusan strategi serta perencanaan yang dirancang untuk mencegah potensi penyimpangan di masa depan. Perencanaan tersebut kemudian dijabarkan dalam bentuk program-program yang terarah sesuai dengan tujuan organisasi.

2. Pengendalian Operasional (*Operational Control*)

Tahap ini berkaitan dengan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Instrumen utama yang digunakan adalah anggaran, karena anggaran berfungsi sebagai penghubung antara proses perencanaan dengan aktivitas pengendalian.

3. Pengendalian Kinerja (*Performance Control*)

Pada tahap ini, pengendalian manajemen berfokus pada analisis serta evaluasi kinerja. Penilaian dilakukan dengan membandingkan hasil nyata dengan tolok ukur kinerja yang telah ditentukan, sehingga organisasi dapat mengetahui sejauh mana efektivitas program yang dijalankan.

2.3 Struktur Pengendalian Manajemen Sektor Publik

Struktur pengendalian manajemen pada dasarnya diwujudkan melalui pusat pertanggungjawaban (*responsibility centers*). Pusat pertanggungjawaban merupakan unit organisasi yang dipimpin oleh seorang manajer dengan kewenangan penuh terhadap aktivitas yang dijalankan di unitnya. Kehadiran pusat ini tidak hanya berfungsi sebagai wadah pengelolaan, tetapi juga sebagai instrumen penting untuk memastikan setiap bagian organisasi bekerja selaras dengan visi serta tujuan utama organisasi (Sarsiti, 2020).

Menurut Sarsiti (2020) Tujuan dibentuknya pusat pertanggungjawaban adalah:

1. Menjadi dasar bagi proses perencanaan, pengendalian, serta pengukuran kinerja baik manajer maupun unit yang dipimpinnya.

2. Mempermudah organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Memfasilitasi terciptanya keselarasan tujuan (goal congruence) antara kepentingan individu dengan organisasi.
4. Membantu mendelegasikan wewenang dan tugas ke unit-unit yang memiliki kompetensi, sehingga mengurangi beban manajer utama.
5. Memberikan ruang bagi bawahan untuk berkreasi, berinovasi, serta meningkatkan daya pikir kritis.
6. Menjadi instrumen untuk menjalankan strategi organisasi secara efektif dan efisien.
7. Berperan sebagai pusat dalam melakukan pengendalian anggaran.

Menurut Sarsiti (2020), tanggung jawab utama pusat pertanggungjawaban adalah menciptakan keseimbangan yang optimal antara input (sumber daya yang digunakan) dengan output (hasil yang dihasilkan), sehingga mampu mencapai target kinerja yang telah direncanakan.

Ada empat jenis pusat pertanggungjawaban yang berperan penting dalam pengendalian manajemen, yaitu; Sarsiti(2020)

1. Pusat Biaya (*Expense Center*). Kinerja dinilai berdasarkan besarnya biaya yang dikeluarkan. Contoh: Departemen Produksi, Dinas Sosial, dan Dinas Pekerjaan Umum (DPU).
2. Pusat Pendapatan (*Revenue Center*). Penilaian dilakukan berdasarkan jumlah pendapatan yang berhasil dihasilkan. Contoh: Dinas Pendapatan Daerah dan Departemen Pemasaran.
3. Pusat Laba (*Profit Center*). Unit ini membandingkan antara biaya (input/expense) dengan pendapatan (output/revenue) dalam ukuran moneter. Kinerja dinilai berdasarkan laba yang berhasil diperoleh. Contoh: BUMN, BUMD, objek wisata milik pemda, bandara, dan pelabuhan.
4. Pusat Investasi (*Investment Center*). Penilaian didasarkan pada besarnya laba yang dihasilkan dengan memperhatikan investasi yang ditanamkan. Contoh: Departemen Riset dan Pengembangan serta Balitbang.

2.4 Proses Pengendalian Manajemen Sektor Publik

Proses pengendalian manajemen sektor publik meliputi (Rahmawati, 2024):

1. **Perencanaan Strategis.** Merumuskan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan. Contoh: pemerintah daerah menetapkan visi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program pendidikan dan kesehatan.
2. **Penyusunan Anggaran.** Mengalokasikan sumber daya keuangan untuk mendukung pelaksanaan strategi dan program yang telah ditetapkan. Contoh: mengalokasikan dana untuk pembangunan sekolah, peningkatan fasilitas kesehatan, dan pelatihan tenaga medis.
3. **Implementasi program.** Melaksanakan program dan kegiatan sesuai dengan anggaran dan rencana yang telah disetujui. Contoh: membangun sekolah baru, memberikan pelayanan kesehatan gratis, dan mengadakan pelatihan bagi guru dan tenaga medis.
4. **Pengukuran Kinerja.** Mengumpulkan data dan informasi tentang hasil yang telah dicapai, serta membandingkannya dengan target yang telah ditetapkan. Contoh: mengukur jumlah siswa yang lulus, tingkat kepuasan pasien, dan peningkatan kualitas pengajaran.
5. **Evaluasi Kinerja.** Menganalisis hasil pengukuran kinerja untuk mengidentifikasi keberhasilan dan kegagalan, serta mencari cara untuk meningkatkan kinerja di masa depan. Contoh: mengevaluasi apakah program pendidikan dan kesehatan telah berhasil meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan mencari cara untuk meningkatkan efektivitas program tersebut.
6. **Pelaporan dan Akuntabilitas.** Menyampaikan informasi tentang kinerja organisasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti masyarakat, parlemen, dan lembaga pengawas. Contoh: membuat laporan tahunan tentang kinerja program pendidikan dan kesehatan, serta menyampaikan laporan tersebut kepada masyarakat dan DPRD.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Sistem pengendalian manajemen sektor publik adalah proses yang digunakan untuk memastikan organisasi publik dapat mencapai tujuan secara efektif, efisien, ekonomis, patuh pada aturan, dan akuntabel kepada masyarakat. Pengendalian ini mencakup berbagai tipe, yaitu pengendalian preventif untuk mencegah penyimpangan, pengendalian operasional yang berfokus pada pelaksanaan program melalui anggaran, serta pengendalian kinerja untuk menilai hasil yang dicapai. Dengan adanya sistem ini, organisasi publik dapat menyelaraskan aktivitasnya dengan visi dan misi, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Struktur pengendalian diwujudkan melalui pusat pertanggungjawaban yang membagi kewenangan ke dalam empat jenis: pusat biaya, pusat pendapatan, pusat laba, dan pusat investasi. Proses pengendalian dilakukan secara berurutan mulai dari perencanaan strategis, penyusunan anggaran, implementasi program, pengukuran dan evaluasi kinerja, hingga pelaporan serta akuntabilitas kepada masyarakat. Dengan cara ini, organisasi sektor publik tidak hanya mampu mengelola sumber daya secara optimal, tetapi juga membangun tata kelola yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. (2015). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Halim, A. (2020). *Manajemen Keuangan Sektor Publik: Problematika Penerimaan dan Pengeluaran Pemerintah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsun, M., Sulistyowati, F., & Purwanugraha, H. A. (2021). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Maimunah, M. 2025. *Akuntansi Sektor Publik*. Jawa Tengah. Wawasan Ilmu.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmawati, A. D., Siboro, S. F., & Siahaan, L. M. D. (2024). Sistem Pengendalian Manajemen Pada Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi (JIMBE)*, 1(5), 95-103.
- Sarsiti. 2020. *Akuntansi Sektor Publik*. CV.Green Publisher Indonesia.

STUDI KASUS

Pada tahun 2023, Pemerintah Kota Mandiri menetapkan anggaran sebesar Rp200 miliar untuk mendukung program pengelolaan sampah. Sasaran utama program ini adalah menurunkan jumlah sampah yang masuk ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) hingga 30% melalui inisiatif daur ulang dan penguatan bank sampah.

Namun, hasil audit menunjukkan adanya sejumlah permasalahan, di antaranya

- Sebagian besar dana digunakan untuk pembelian armada truk sampah baru, sementara keberadaan bank sampah di tingkat kelurahan tidak dimanfaatkan secara maksimal.
- Koordinasi antara Dinas Lingkungan Hidup dan pihak kelurahan masih lemah sehingga banyak kegiatan daur ulang gagal dilaksanakan.
- Penyusunan laporan realisasi anggaran dilakukan terlambat dan tidak dipublikasikan kepada masyarakat.
- Pemantauan kinerja baru dilakukan di akhir tahun, sehingga hambatan yang muncul di lapangan tidak segera teratasi.

Akibat kondisi tersebut, target pengurangan volume sampah tidak tercapai; hanya terjadi penurunan sebesar 10%. Hal ini menimbulkan kritik dari masyarakat mengenai efektivitas penggunaan dana yang telah dialokasikan.

Pertanyaannya:

Kelemahan apa saja dalam sistem pengendalian manajemen yang dapat diidentifikasi dari kasus Pemerintah Kota Mandiri tersebut?

POST TEST

1. Dalam konteks sistem pengendalian manajemen sektor publik, mengapa akuntabilitas publik menjadi tujuan yang sangat penting?
 - A. Agar organisasi dapat lebih fleksibel dalam mengubah tujuan dan strategi tanpa harus mempertanggungjawabkannya kepada publik.
 - B. Untuk memastikan bahwa semua aktivitas organisasi selaras dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.
 - C. Untuk memfasilitasi pertanggungjawaban penggunaan dana publik kepada masyarakat dan stakeholder, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.
 - D. Supaya organisasi dapat menghindari audit eksternal yang ketat.

Jawaban: C

2. Apa perbedaan utama antara Pengendalian Operasional dan Pengendalian Kinerja dalam sistem pengendalian manajemen sektor publik?
 - A. Pengendalian Operasional berfokus pada analisis serta evaluasi kinerja, sedangkan Pengendalian Kinerja berkaitan dengan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan program.
 - B. Pengendalian Operasional berkaitan dengan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan program yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan anggaran sebagai instrumen utama, sedangkan Pengendalian Kinerja berfokus pada analisis serta evaluasi kinerja.
 - C. Pengendalian Operasional hanya relevan untuk organisasi kecil, sedangkan Pengendalian Kinerja hanya untuk organisasi yang berorientasi pada laba.
 - D. Keduanya sama saja dan tidak ada perbedaan signifikan.

Jawaban: B

3. Bagaimana pusat pertanggungjawaban (responsibility centers) berkontribusi dalam mewujudkan struktur pengendalian manajemen yang efektif di sektor publik?

- A. Mempermudah organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memfasilitasi terciptanya keselarasan tujuan (goal congruence) antara kepentingan individu dengan organisasi.
- B. Pusat pertanggungjawaban hanya berfungsi sebagai unit organisasi yang dipimpin oleh seorang manajer tanpa kewenangan penuh.
- C. Pusat pertanggungjawaban hanya relevan untuk sektor swasta dan tidak cocok diterapkan di sektor publik karena birokrasi yang kompleks.
- D. Pusat pertanggungjawaban hanya bertujuan untuk meningkatkan beban kerja manajer utama.

Jawaban: A

- 4. Apa perbedaan utama antara pusat biaya (expense center) dan pusat pendapatan (revenue center) dalam konteks struktur pengendalian manajemen sektor publik?
 - A. Pusat biaya dinilai berdasarkan jumlah pendapatan yang dihasilkan, sedangkan pusat pendapatan dinilai berdasarkan besarnya biaya yang dikeluarkan.
 - B. Pusat biaya berfokus pada peningkatan pendapatan, sedangkan pusat pendapatan pada pengendalian biaya.
 - C. Pusat biaya dinilai berdasarkan besarnya biaya yang dikeluarkan, contohnya Dinas Sosial, sedangkan pusat pendapatan berdasarkan jumlah pendapatan yang dihasilkan, contohnya Dinas Pendapatan Daerah.
 - D. Keempat jenis pusat pertanggungjawaban ini sama saja dan tidak ada perbedaan signifikan.

Jawaban: C

- 5. Apa saja tahapan dalam proses pengendalian manajemen sektor publik, dan mengapa pelaporan dan akuntabilitas merupakan tahapan yang krusial?
 - A. Tahapannya meliputi perencanaan strategis, penyusunan anggaran, implementasi program, pengukuran kinerja, evaluasi kinerja, serta pelaporan dan akuntabilitas. Pelaporan dan akuntabilitas krusial karena memastikan transparansi dan pertanggungjawaban dalam penggunaan dana publik.

- B. Tahapannya hanya meliputi implementasi program dan evaluasi kinerja.
- C. Tahapannya hanya meliputi penyusunan anggaran dan pelaporan.
- D. Proses pengendalian manajemen sektor publik tidak memiliki tahapan yang jelas.

Jawaban: A

6. Mengapa pelaporan dan akuntabilitas merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen sektor publik?

- A. Pelaporan dan akuntabilitas hanya bertujuan untuk meningkatkan citra organisasi di mata publik.
- B. Pelaporan dan akuntabilitas penting untuk menyampaikan informasi tentang kinerja organisasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti masyarakat, parlemen, dan lembaga pengawas.
- C. Pelaporan dan akuntabilitas hanya relevan untuk organisasi yang mengalami kegagalan.
- D. Organisasi sektor publik tidak perlu melaporkan kinerja mereka kepada siapa pun.

Jawaban: B

7. Dalam studi kasus Pemerintah Kota Mandiri, apa yang menjadi penyebab utama target pengurangan volume sampah tidak tercapai?

- A. Tidak ada kelemahan dalam sistem pengendalian manajemen Pemerintah Kota Mandiri.
- B. Penggunaan dana yang tidak efektif (sebagian besar untuk armada truk sampah), kurangnya pemanfaatan bank sampah, koordinasi yang lemah, keterlambatan penyusunan laporan, dan pemantauan kinerja yang tidak tepat waktu.
- C. Kelemahan hanya terletak pada kurangnya dana yang dialokasikan untuk program pengelolaan sampah.
- D. Kelemahan hanya terletak pada kurangnya partisipasi masyarakat dalam program pengelolaan sampah.

Jawaban: B

8. Bagaimana sistem pengendalian manajemen sektor publik dapat membantu organisasi untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penggunaan sumber daya publik?
- A. Sistem pengendalian manajemen sektor publik tidak memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas.
 - B. Dengan memastikan bahwa aktivitas organisasi selaras dengan tujuan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mematuhi peraturan, dan memfasilitasi pertanggungjawaban kepada masyarakat dan stakeholder.
 - C. Dengan membatasi inovasi dan kreativitas dalam pelayanan publik.
 - D. Dengan menyembunyikan informasi dari masyarakat dan lembaga pengawas.

Jawaban: B

9. Apa peran penting dari anggaran dalam sistem pengendalian manajemen sektor publik?
- A. Anggaran hanya berfungsi sebagai formalitas dan tidak memiliki peran penting dalam pengendalian manajemen.
 - B. Anggaran berfungsi sebagai penghubung antara proses perencanaan dengan aktivitas pengendalian, mengalokasikan sumber daya keuangan untuk mendukung pelaksanaan strategi dan program yang telah ditetapkan.
 - C. Anggaran hanya relevan untuk sektor swasta dan tidak cocok diterapkan di sektor publik.
 - D. Anggaran hanya bertujuan untuk membatasi pengeluaran organisasi.

Jawaban: B

10. Bagaimana implementasi sistem pengendalian manajemen yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi sektor publik?
- A. Implementasi sistem pengendalian manajemen yang baik tidak memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

- B. Dengan memastikan pelayanan yang diberikan berkualitas dan memuaskan, serta dengan membangun tata kelola yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang lebih baik.
- C. Dengan membatasi akses informasi kepada masyarakat dan stakeholder.
- D. Dengan meningkatkan birokrasi dan mempersulit akses masyarakat terhadap pelayanan publik.

Jawaban: B