

Efektivitas Transformasi Organisasi dan Manajemen Pemerintahan Serta Masyarakat yang Partisipatif Menuju Pelayanan Publik Unggul

Effectiveness of Organizational Transformation and Participatory Government and Community Management Towards Superior Public Services

Fanila Kasmita Kusuma*

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

Diterima: 11 Januari 2024; Direview: 01 Februari 2024; Disetujui: 22 Februari 2024

*Corresponding Email: fanilakasmitakusuma@gmail.com

Abstrak

Transformasi organisasi pemerintahan diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Untuk mencapai pelayanan publik yang unggul, masyarakat juga memiliki peran penting sebab masyarakat tidak hanya sebatas menerima layanan, Namun sebagai mitra aktif dalam proses perencanaan, implementasi, serta evaluasi kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan dalam mencapai pelayanan publik yang unggul. Penelitian akan mempertimbangkan dampak partisipasi masyarakat dalam merancang dan meningkatkan kebijakan serta pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan memakai metode survei kuisioner sebagai instrumen penelitian. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan analisis tanpa menggunakan prosedur statistik atau metode kuantitatif lainnya. Hasil dari penelitian ini, Transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik, sedangkan partisipasi masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Partisipasi masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah memungkinkan masyarakat ikut serta, memberikan masukan, dan mempengaruhi proses kebijakan. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut harus berjalan secara simultan dan saling mendukung dalam rangka mewujudkan pelayanan publik unggul.

Kata Kunci: Transformasi Organisasi; Manajemen Pemerintahan; Partisipasi Masyarakat; Pelayanan Publik

Abstract

The transformation of government organizations is necessary to improve government performance. To achieve excellent public services, the community also plays an important role because the community is not only limited to receiving services but also as active partners in the process of planning, implementing, and evaluating policies. This research aims to describe the effectiveness of organizational transformation and government management in achieving excellent public services. The study will consider the impact of community participation in designing and improving policies as well as public services. This research uses descriptive qualitative methods and employs a questionnaire survey method as a research instrument. Qualitative research is a type of research that produces analysis without using statistical procedures or other quantitative methods. The results of this research indicate that organizational transformation and government management can improve the effectiveness and efficiency of public service delivery, while community participation can enhance the quality of public services. Active community participation in decision-making processes and government policy implementation allows the community to participate, provide input, and influence policy processes. Therefore, both factors must work simultaneously and support each other to realize excellent public services.

Keywords: Organizational Transformation; Government Management; Community Participation; Public Services

How to Cite: Kusuma, F.K., (2024), Efektivitas Transformasi Organisasi dan Manajemen Pemerintahan Serta Masyarakat yang Partisipatif Menuju Pelayanan Publik Unggul. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 6 (3): 1148-1155.



PENDAHULUAN

Manajemen pemerintahan sudah selangkah lebih maju dilakukan transformasi sejalan dengan adanya tuntutan globalisasi. Transformasi organisasi adalah sebuah keharusan bagi setiap organisasi yang ingin pertumbuhan secara berkelanjutan. Sebab, adanya transformasi organisasi berdampak pada kinerja (Poerwanto et al., 2013).

Transformasi organisasi dapat terjadi berdasarkan dua unsur, yakni faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi (Tahir, 2011). Faktor internal meliputi adanya perubahan kebijakan yang telah dibuat oleh pemimpin organisasi adanya perubahan tujuan, pengembangan wilayah, dan berbagai macam peraturan baru yang ditetapkan di organisasi. Adapun faktor eksternal meliputi teknologi keadaan ekonomi persaingan, kondisi sosial, serta politik. Tanpa dilakukan transformasi, usia organisasi tidak akan bertahan lama dan tidak akan bisa berkembang, sebab tidak organisasi tidak bisa menyesuaikan diri terhadap perubahan dan daya saing yang terjadi.

Menurut literatur, Organisasi dapat dijelaskan sebagai sekelompok orang yang bersatu untuk mencapai tujuan bersama atau sebagai kerjasama antara individu-individu yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Prof. Dr. Mr Pradjudi Armosudiro menguraikan organisasi sebagai susunan pembagian tugas dan hubungan kerja di antara sekelompok individu yang memiliki posisi tertentu, bekerja bersama dengan cara tertentu untuk mencapai tujuan khusus. (Cahyati & Budiarti, 2018). Proses pengorganisasian kemudian dijelaskan sebagai identifikasi, pembentukan, dan pengelompokan kerja, pengedefinisian, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab, serta penetapan hubungan-hubungan dengan tujuan memungkinkan kerjasama efektif dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, struktur organisasi tidak terlepas dari proses pengorganisasian, karena struktur organisasi menentukan bagaimana aktivitas organisasi dibagi, diorganisir, dan dikoordinasikan.

Penataan organisasi seringkali diwujudkan dalam bentuk reorganisasi, yang mencakup pembuatan tatanan pengorganisasian yang baru. Fokusnya bukan hanya pada struktur organisasi (organization chart), melainkan pada pengorganisasian sebagai strategi kunci dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Meskipun struktur organisasi hanya berperan sebagai gambaran visual tentang bagaimana manajemen diorganisir untuk berjalan secara efektif, efektivitas organisasi tetap bergantung pada peran anggota organisasi, kepemimpinan, dan budaya yang diadopsi atau dikembangkan.

Dalam proses pelaksanaan transformasi organisasi, manajemen pemerintahan dinilai sangat penting sebab adanya manajemen pemerintahan membawa perubahan agar proses transformasi dapat terlaksana dengan baik.

Transformasi organisasi pemerintahan diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pemerintah. Langkah-langkah yang dilakukan dalam proses pelaksanaan transformasi organisasi sering kali disebut sebagai penataan organisasi. Proses ini dapat melibatkan berbagai tindakan seperti restrukturisasi, reframing, regrouping, revitalisasi, atau metode rekayasa lainnya. Prinsip dasarnya adalah mengubah struktur agar dapat beroperasi lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setelah struktur diatur, langkah selanjutnya dapat mencakup penetapan peraturan-peraturan, seperti tugas, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab bagi setiap unit atau jabatan.

Keberadaan transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan merupakan langkah strategis yang mencakup adanya restrukturisasi mendasar dalam cara lembaga pemerintah beroperasi. Hal ini bisa melibatkan penggunaan teknologi informasi peningkatan efisiensi birokrasi, dan peningkatan kapasitas untuk menanggapi kebutuhan masyarakat secara adaptif dan inovatif. Adanya transformasi ini bertujuan untuk memastikan pelayanan publik yang tidak hanya efisien namun bisa memahami dan merespon tuntutan serta aspirasi masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas serta responsif akan kebutuhan masyarakat adalah inti dari tata kelola pemerintahan yang baik (Rusdan, 2017). Di tengah-tengah perubahan globalisasi kemajuan teknologi guna dan berbagai kompleksitas masalah, adanya transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan menjadi hal imperatif yang digunakan untuk menjawab tantangan zaman. Sehingga adanya perubahan yang mendasar dalam sudut pandang dan praktik pemerintahan merupakan kunci dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan



publik unggul. Sebab pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah hak untuk setiap warga negara pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan seluruh masyarakat.

Selain adanya transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan perlu diperlukan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam perannya, partisipasi masyarakat dapat memberikan masukan atau penyesalan kepada pihak pemerintah dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik (Tahir, 2011).

Untuk mencapai pelayanan publik yang unggul, masyarakat juga memiliki peran penting sebab masyarakat tidak hanya sebatas menerima layanan, Namun sebagai mitra aktif dalam proses perencanaan, implementasi, serta evaluasi kebijakan. Oleh sebab itu partisipasi masyarakat menjadi unsur kunci dalam menciptakan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan dalam mencapai pelayanan publik yang unggul. Penelitian akan mempertimbangkan dampak partisipasi masyarakat dalam merancang dan meningkatkan kebijakan serta pelayanan publik. Dengan menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang perubahan organisasi dan tingkat partisipasi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pandangan baru dan rekomendasi kebijakan yang berharga untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

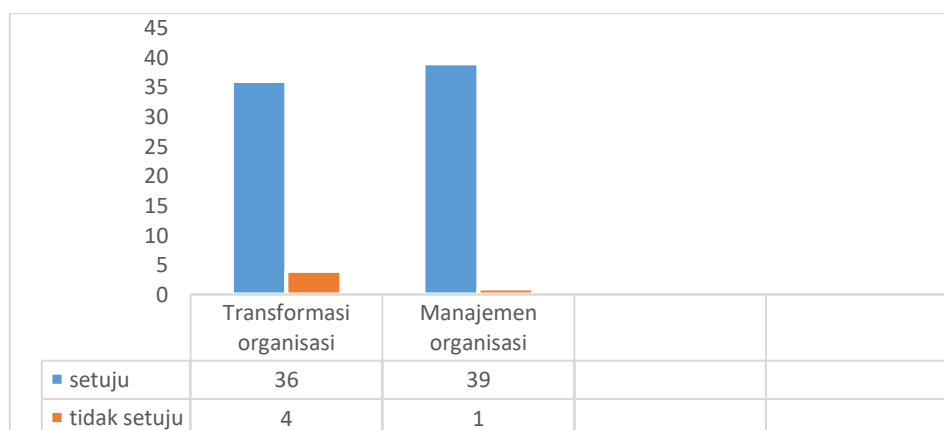
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan memakai metode survei kuisioner sebagai instrumen penelitian. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan analisis tanpa menggunakan prosedur statistik atau metode kuantitatif lainnya (Moleong, 2021). Tujuannya yakni untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif terhadap efektivitas transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan serta partisipasi masyarakat dengan hasil menuju pelayanan publik unggul.

Dengan menggunakan metode survei dan angket tertutup terhadap 20 responden dari masyarakat, penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang persepsi dan pengalaman mereka terkait dengan transformasi organisasi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Selanjutnya, dengan melakukan analisis kualitatif terhadap data yang terkumpul, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perubahan organisasi dan tingkat partisipasi masyarakat, serta menghasilkan rekomendasi kebijakan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

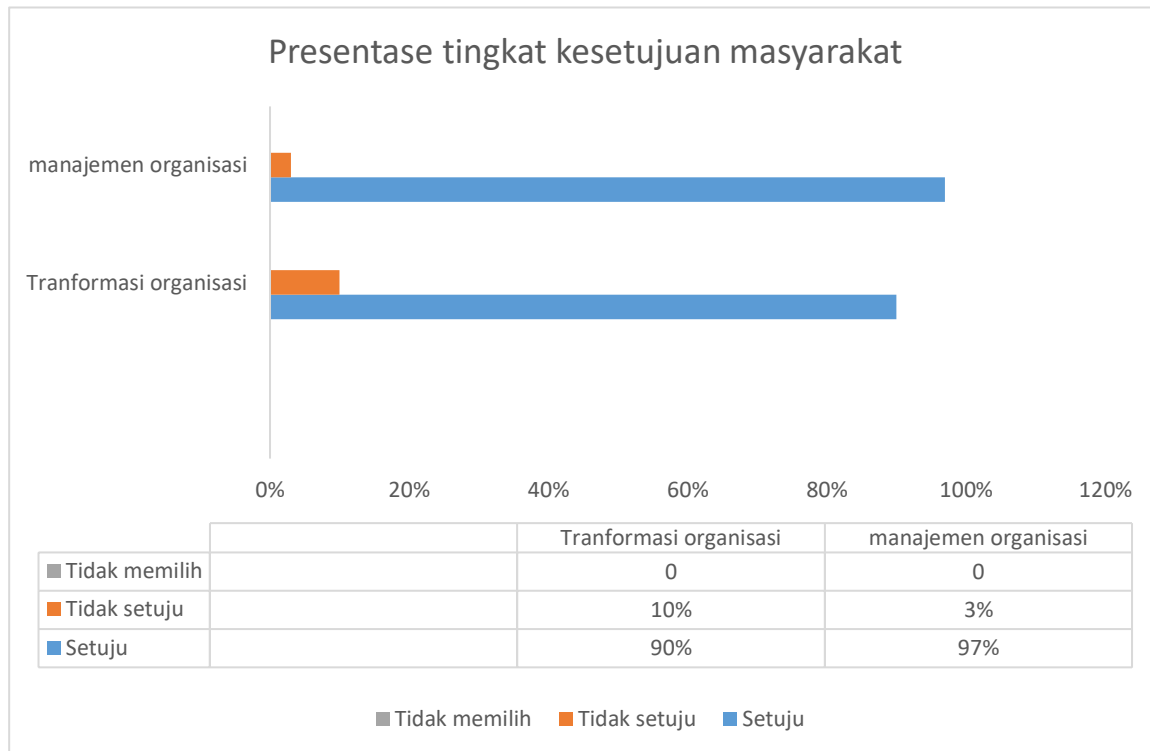
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Transformasi Organisasi dan Manajemen Pemerintahan dengan Partisipasi Masyarakat



Gambar 1. Hubungan Transformasi Organisasi dan Manajemen Pemerintahan

Untuk mengetahui hubungan transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan dengan partisipasi masyarakat, peneliti melakukan survei terhadap 40 responden terkait topik ini. Hasilnya, 36 responden setuju dan 4 tidak setuju bahwa transformasi organisasi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara terkait manajemen pemerintahan, 39 responden menyatakan setuju dan 1 responden tidak setuju bahwa manajemen pemerintah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

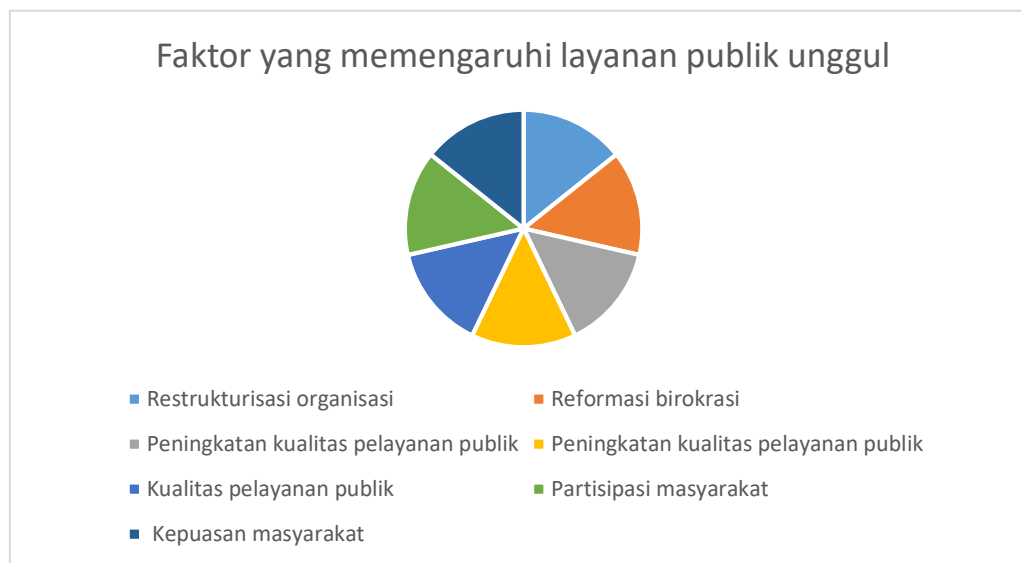


Sementara itu, apabila dikonversi, Ada kesepakatan dari 90% responden bahwa transformasi organisasi memiliki potensi untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam menyediakan layanan publik, sedangkan 10% tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Sehubungan dengan manajemen organisasi, 97% setuju bahwa manajemen pemerintah dapat memperkuat keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik, hanya 3% responden yang tidak setuju.

Dari paparan tersebut diketahui bahwa transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan dapat menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan inklusif. Lingkungan yang terbuka dan inklusif akan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Widanarto, 2016). Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat akan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat menyatakan setuju bahwa transformasi organisasi pemerintah telah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, menurut masyarakat, transformasi organisasi dapat mengurangi tingkat birokrasi yang tidak efisien dan pemerintah berkontribusi pada efisiensi pengelolaan sumber daya. Dengan hal itu, dapat diketahui bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah dianggap memadai.

Peran Transformasi Organisasi dan Manajemen Pemerintahan serta Partisipasi Masyarakat dalam Menuju Pelayanan Publik Unggul



Gambar 2. Peran Transformasi Organisasi dan Manajemen Pemerintahan

Transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan serta partisipasi masyarakat merupakan dua faktor penting dalam menuju pelayanan publik unggul (Redjo, 2009). Transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan meliputi restrukturisasi dan reformasi birokrasi dapat dilakukan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik, sedangkan partisipasi masyarakat meliputi penyampaian aspirasi, pendapat, dan kepuasan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut penjabarannya:

1. Restrukturisasi organisasi

Restrukturisasi organisasi merujuk pada perubahan signifikan dalam struktur, tata kelola, dan fungsi suatu organisasi (Permanasari et al., 2017). Tujuan utama restrukturisasi bisa melibatkan peningkatan efisiensi, fleksibilitas, atau responsivitas terhadap perubahan lingkungan. Restrukturisasi organisasi juga diartikan sebagai proses merombak struktur dan proses dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja.

Restrukturisasi organisasi pemerintahan dapat melibatkan perubahan-perubahan di dalam struktur birokrasi penggabungan ataupun pemecahan ilmu kerja dan penyesuaian tanggung jawab organisasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektif misalnya pemerintah bisa melakukan restrukturisasi dengan pembentukan satuan tugas khusus dalam menangani isu-isu lingkungan dan melakukan berbagai Departemen terkait untuk meningkatkan koordinasi dan efektivitas dalam penanganan masalah lingkungan.

2. Reformasi birokrasi

Reformasi birokrasi mencakup serangkaian tindakan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kinerja birokrasi pemerintahan (Meutia, 2017). Reformasi birokrasi juga mengacu pada upaya untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi dalam birokrasi pemerintahan. Ini bisa melibatkan perubahan dalam prosedur administratif, sistem manajemen pegawai, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan respons pemerintah.

Pemerintah dapat mewujudkan program-program pelatihan secara berkelanjutan bagi para pegawai di seluruh tingkatan untuk meningkatkan keterampilan teknis serta kepemimpinan mereka hal ini sebagai bagian dari upaya reformasi di dalam birokrasi.

3. Peningkatan kualitas pelayanan publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik berfokus pada upaya meningkatkan standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Ini dapat melibatkan penggunaan teknologi, peningkatan pelatihan pegawai, dan evaluasi rutin untuk memastikan kepuasan masyarakat.

Pemerintah bisa memperkenalkan adanya sistem pelayanan pelanggan atau masyarakat berbasis online agar bisa mempercepat proses pengajuan izin usaha pengajuan dokumen serta memberikan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses masyarakat.

4. Efektivitas pelayanan publik

Efektivitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana pelayanan tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Meutia, 2017). Ini melibatkan evaluasi kinerja, pengukuran hasil, dan implementasi kebijakan yang efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk aspek ini Pemerintah bisa merealisasikan dengan meningkatkan efektivitas Pelayanan Kesehatan melalui memperkenalkan sistem manajemen informasi kesehatan yang terintegrasi hal ini bisa memungkinkan untuk pertukaran informasi secara lebih efisien antar layanan kesehatan.

5. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti responsivitas, keandalan, dan aksesibilitas pelayanan (Nashuddin, 2016). Memastikan bahwa pelayanan tersebut memenuhi standar tertinggi dalam hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Misalnya, pemerintah memperbaiki kualitas pelayanan pelanggan di kantor pajak dengan menyediakan informasi yang lebih jelas, merespons pertanyaan masyarakat dengan cepat, dan menyelenggarakan sesi sosialisasi untuk menjelaskan prosedur pajak.

6. Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan aktif warga dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah. Ini mencakup mekanisme yang memungkinkan masyarakat ikut serta, memberikan masukan, dan mempengaruhi proses kebijakan. Bagian dari partisipasi masyarakat adalah kemampuan warga untuk menyampaikan aspirasi dan pendapat mereka terkait kebijakan dan pelayanan publik.

Pemerintah bisa melibatkan masyarakat dalam pembuatan kebijakan anggaran daerah melalui forum konsultasi publik, di mana warga dapat menyampaikan pendapat mereka tentang alokasi dana untuk berbagai sektor. Pemerintah juga bisa menyelenggarakan sesi dialog terbuka secara daring di media sosial untuk memberikan platform kepada masyarakat agar dapat menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran terkait kebijakan pemerintah.

7. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran sejauh mana masyarakat puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Evaluasi ini mencakup aspek seperti respons pemerintah, ketersediaan informasi, dan hasil yang diperoleh oleh masyarakat dari layanan tersebut.

Pemerintah dapat mengadakan survei kepuasan masyarakat secara rutin untuk mengevaluasi tingkat kepuasan warga terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah kota. Survei ini menjadi dasar untuk perbaikan lebih lanjut.

Menurut Peter F. Drucker (1974), restrukturisasi organisasi adalah proses yang menyeluruh untuk mengubah dan memperbaiki struktur organisasi, proses bisnis, dan budaya kerja guna meningkatkan efisiensi, kualitas, dan daya saing organisasi. Sementara itu, menurut Frederick W. Riggs, seorang ahli administrasi publik, reformasi birokrasi merupakan upaya untuk merombak dan meningkatkan kinerja birokrasi pemerintahan dengan mengurangi birokrasi yang berlebihan, meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat (Riggs, 1964).

Integrasi dan koordinasi antara restrukturisasi organisasi, reformasi birokrasi, peningkatan kualitas, dan efektivitas pelayanan publik, serta partisipasi masyarakat, dapat membentuk dasar untuk mencapai tujuan pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel. Kepuasan masyarakat menjadi indikator kritis yang mencerminkan sejauh mana upaya-upaya ini berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Penemuan data pada penelitian menunjukkan bahwa integrasi dan koordinasi antara restrukturisasi organisasi, reformasi birokrasi, peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan



publik, serta partisipasi masyarakat, memiliki potensi besar untuk membentuk dasar yang kuat dalam mencapai tujuan pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel. Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama yang mencerminkan keberhasilan upaya-upaya ini dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, sehingga penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kolaborasi antara berbagai elemen tersebut guna memastikan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan bagi semua.

SIMPULAN

Transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan secara khusus memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui beberapa mekanisme. Pertama, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang canggih dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat terhadap layanan publik. Selain itu, restrukturisasi dan penyederhanaan proses birokrasi dapat mengurangi birokrasi yang berlebihan dan mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi ini juga dapat memperkuat akuntabilitas dan transparansi pemerintah, mengurangi peluang untuk korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Terlebih lagi, partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kebijakan dan program pelayanan publik, karena masyarakat memiliki pemahaman mendalam tentang kebutuhan lokal dan masalah yang dihadapi. Dengan demikian, melibatkan masyarakat secara aktif dalam pengambilan keputusan dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka berikut ini adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan serta partisipasi masyarakat dalam menuju pelayanan publik unggul:

1. Pemerintah perlu menyusun strategi yang komprehensif dan terintegrasi dalam rangka transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan.
2. Pemerintah perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN) agar dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
3. Pemerintah perlu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Pemerintah perlu menciptakan lingkungan yang terbuka dan inklusif untuk mendorong partisipasi masyarakat.

Meskipun transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan serta partisipasi masyarakat dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, tetapi ada beberapa hambatan dan tantangan yang mungkin dihadapi dalam menerapkan rekomendasi ini. Pertama, perubahan budaya dan mindset birokrasi yang sudah mapan bisa menjadi hambatan utama, karena resistensi terhadap perubahan dapat muncul di tingkat struktural maupun individu. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, terutama dalam hal keterampilan dan kapasitas untuk mengimplementasikan teknologi baru serta memfasilitasi partisipasi masyarakat secara efektif, juga dapat menjadi tantangan yang signifikan. Selain itu, ada risiko bahwa partisipasi masyarakat yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan konflik kepentingan, manipulasi informasi, atau dominasi kelompok kepentingan tertentu, yang dapat mengurangi legitimasi dan efektivitas kebijakan publik. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang dinamika sosial, politik, dan ekonomi lokal diperlukan untuk mengatasi hambatan ini dan memastikan bahwa transformasi dan partisipasi berjalan dengan lancar serta memberikan hasil yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyati, C., & Budiarti, I. (2018). Perubahan Organisasi, Perkembangan Organisasi Dan Hubungan Antar Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kpp Pratama Bandung Bojonagara). Universitas Komputer Indonesia, 5-24.
- Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.
- Furqoni, M. (2021). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya, 70.



- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hanif Mauludin, Enggar Nursasi, & Suhartati Noviana. (2022). Efektifitas Implementasi Transformasi Organisasi pada Kinerja Organisasi. *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen*, 5(3), 321–330. <https://doi.org/10.33795/jraam.v5i3.006>
- Istianto, B. (2020). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Penerbit Mitra Wacana Media. www.mitrawacanamedia.com
- Meutia, I. F. (2017). *Reformasi Administrasi Publik*. CV. Anugrah Utama Raharja.
- Musaroh. (n.d.). *Transformasi Organisasi Pemda Di Era Otonomi Daerah*. 1–16.
- Nashuddin. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Sanabil.
- Permanasari, Y. W., Surya Perdhana, M., & Manajemen, J. (2017). Proses Transformasi PT. *Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Processing Centre Semarang)*. *Diponegoro Journal of Management*, 6, 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Poerwanto, Sisbintari, I., & Suhartono. (2013). Transformasi Organisasi : Basis Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Memperkuat Daya Saing. *Jurnal Al-Azhar Indonesia*, 2(2), 1–14. <https://jurnal.uai.ac.id/index.php/SPS/article/viewFile/153/143>
- Riggs, F. W. (1964). *Administration in Developing Countries: The Theory of Prismatic Society*. Houghton Mifflin.
- Redjo, S. I. (2009). Transformasi Manajemen Pemerintahan: Kasus di Pemerintah Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 11(3), 25–35. <http://journal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/5423>
- Rusdan. (2017). Upaya Transformasi Birokrasi Pemerintah Sebagai Unit Pelayan Publik. *Sosialita*, 9(2).
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2021). Good Governance Pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(1), 11–26. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v9i1.1559>
- Tahir, M. I. (2011). Transformasi Organisasi Pemerintahan Desa Dan Kualitas Pelayanan administratif kepada masyarakat. In *Visioner (Vol. 5, Issue 1)*.
- Tampubolon, M. P. (2020). *Change Management Manajemen Perubahan : Individu, Tim Kerja Organisasi*. In Bogor; Mitra Wacana Media. Mitra Wacana Media.
- Widanarto, A. (2016). Transformasi Manajemen Pemerintahan Dari Aspek Lingkungan Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1–9

