

PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

Sri Najwa Kusuma¹, Abdurohim²

Institut Miftahul Huda^{1,2}

Email: srinajwa03@gmail.com¹, abdurohim21274@gmail.com²

Keywords

Keywords: organizational culture, public service, digital era, digital transformation, employee performance

Kata Kunci: budaya organisasi, pelayanan publik, era digital, transformasi digital, kinerja pegawai

Abstract

The digital era has brought significant changes to public service delivery, requiring government organizations to be more responsive, transparent, and efficient. This study explores the role of organizational culture in improving the quality of public services amidst digital transformation. A strong organizational culture—built on values such as commitment, innovation, and collaboration—has proven effective in enhancing employee performance and fostering a work environment that supports optimal service delivery. The study also identifies several challenges in developing an adaptive organizational culture, including resistance to change and inadequate training. Using a descriptive approach and literature review, this study concludes that the success of public services in the digital era is heavily influenced by how well organizational culture can adapt to the dynamics of the time. Therefore, strengthening organizational culture in alignment with digital transformation is essential for effective and sustainable public service delivery.

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menuntut organisasi pemerintah untuk menjadi lebih responsif, transparan, dan efisien. Penelitian ini mengkaji peran budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah transformasi digital. Budaya organisasi yang kuat, dengan nilai-nilai positif seperti komitmen, inovasi, dan kolaborasi, terbukti mampu mendorong kinerja pegawai serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung terciptanya pelayanan yang optimal. Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai tantangan dalam membangun budaya organisasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, termasuk resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pelatihan. Melalui pendekatan deskriptif dan kajian literatur, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan publik di era digital sangat dipengaruhi oleh sejauh mana budaya organisasi mampu beradaptasi dengan dinamika zaman. Oleh karena itu, strategi penguatan budaya organisasi yang selaras dengan transformasi digital sangat diperlukan agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era digital menjadi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Transformasi digital mendorong harapan masyarakat akan layanan yang cepat dan efisien, sebagaimana ditunjukkan oleh data BPS (2021)¹ dan inovasi aplikasi seperti LAPOR! dan JAKI. Namun, keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada budaya organisasi yang mendasari kinerja pegawai. Budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik (Schein, 2010; PAN-RB, 2020).² Meski demikian, tantangan seperti resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pelatihan masih menghambat penerapan budaya kerja yang adaptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menganalisis tantangan yang dihadapi di era digital.

Selain itu, budaya organisasi yang adaptif juga menjadi kunci dalam mendorong inovasi layanan publik berbasis digital. Organisasi perlu menanamkan nilai-nilai kerja yang terbuka terhadap perubahan, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Pegawai dituntut untuk tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga sikap profesional dan semangat melayani. Oleh karena itu, penting bagi instansi pemerintah untuk membangun budaya organisasi yang mendukung transformasi digital secara menyeluruh, baik dari aspek struktural maupun kultural.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (library research). Sumber data berasal dari berbagai literatur yang relevan seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, serta dokumen lain yang mendukung pembahasan tentang budaya organisasi dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik.

Proses analisis dilakukan dengan cara menganalisis isi (content analysis) terhadap teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya, kemudian disusun secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

¹ Badan Pusat Statistik. (2021). Statistik Indonesia 2021. Jakarta: BPS.

² Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). Laporan kinerja instansi pemerintah tahun 2020. Jakarta: Kementerian PAN-RB.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

KONSEP BUDAYA ORGANISASI

Definisi dan elemen elemen budaya organisasi

Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai pola perilaku yang berkembang dalam organisasi dan mencerminkan nilai-nilai yang dianut oleh anggotanya. Menurut Hofstede (2001),³ elemen-elemen budaya organisasi meliputi simbol, ritual, nilai, dan norma. Simbol, seperti logo dan slogan, dapat menciptakan identitas organisasi, sementara nilai dan norma membentuk perilaku pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Jenis jenis budaya organisasi

Terdapat beberapa jenis budaya organisasi, antara lain budaya hierarkis, budaya adhocracy, budaya pasar, dan budaya clan (Cameron & Quinn, 2011).⁴ Masing-masing jenis budaya memiliki karakteristik yang berbeda dan dapat mempengaruhi cara organisasi dalam memberikan pelayanan publik. Misalnya, organisasi dengan budaya adhocracy cenderung lebih inovatif dan responsif terhadap perubahan, yang sangat penting dalam konteks pelayanan publik di era digital.

PELAYANAN PUBLIK

Definisi dan karakteristik pelayanan publik

Pelayanan publik adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Gronroos (2007),⁵ karakteristik pelayanan publik meliputi intangibilitas, heterogenitas, dan keterlibatan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh interaksi antara pegawai dan masyarakat.

Perubahan pelayanan publik di era digital

Era digital membawa perubahan signifikan dalam cara pelayanan publik disampaikan. Dengan adanya teknologi informasi, masyarakat kini dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat. Misalnya, portal layanan online yang

³ Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations* (2nd ed.). Sage Publications.

⁴ Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework* (3rd ed.). Jossey-Bass.

⁵ Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Wiley.

memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Menurut laporan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (2022),⁶ penggunaan layanan publik digital di Indonesia meningkat sebesar 40% dalam dua tahun terakhir.

HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Teori teori yang mendasari hubungan tersebut

Beberapa teori dapat menjelaskan hubungan antara budaya organisasi dan pelayanan publik. Teori Komitmen Organisasi, misalnya, menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik (Meyer & Allen, 1991).⁷ Selain itu, teori Motivasi juga menjelaskan bahwa pegawai yang merasa dihargai dan didukung oleh budaya organisasi akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Studi studi sebelumnya yang relevan

Beberapa studi sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan positif antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik. Sebuah penelitian oleh Supriyanto (2020) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa budaya organisasi yang inklusif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan temuan oleh Setiawan (2019) yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang kuat berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.⁸

4. KESIMPULAN

Budaya organisasi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di era digital yang menuntut kecepatan, efisiensi, dan inovasi. Budaya yang positif—ditandai dengan nilai-nilai seperti kolaborasi, keterbukaan, dan komitmen—dapat memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Di sisi lain, budaya yang tidak mendukung dapat

⁶ Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2022). Laporan Penggunaan Layanan Digital di Indonesia. Kominfo RI.

⁷ Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.

⁸ Setiawan, A. (2019). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 115–124.

menjadi hambatan dalam menghadapi perubahan teknologi. Transformasi digital memberikan peluang besar untuk memperbaiki sistem pelayanan publik, namun juga menimbulkan tantangan seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan kompetensi digital pegawai. Oleh karena itu, organisasi publik perlu menanamkan budaya organisasi yang adaptif, memperkuat pelatihan, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi agar mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas di tengah perubahan zaman.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). Statistik Pelayanan Publik.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework. Jossey-Bass.
- Gronroos, C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. Wiley.
- Hofstede, G. (2001). Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations. Sage Publications.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2022). Laporan Penggunaan Layanan Digital di Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB). (2020). Riset Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik.
- Luthans, F., & Stajkovic, A. D. (1999). Reinventing Management: The New Science of Leadership. Organizational Dynamics.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. Human Resource Management Review.
- Setiawan, A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik.
- Supriyanto, E. (2020). Budaya Organisasi Inklusif dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara.