



SOSIALISASI TRANSFORMASI BUDAYA ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN PROFESIONALISME DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK SENTANI KABUPATEN JAYAPURA

Oleh

Nur Aedah^{1*}, Agustina Ivonne Poli²

¹Departemen Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, Kota Jayapura

²Departemen Antropologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, Kota Jayapura

Email: ^{1*}nuraedah24031963@gmail.com

Article History:

Received: 26-11-2024

Revised: 09-12-2024

Accepted: 29-12-2024

Keywords:

Socialization,
Transformation,
Organizational Culture,
Professionalism, Public
Service, Sentani, Papua

Abstract: *The purpose of this community service activity is to improve professionalism in public services through the socialization of organizational culture transformation in Sentani District Office, Jayapura Regency. This socialization is designed to introduce the values of professionalism and integrate local culture in an effort to improve the quality of public services. The implementation method involved a participatory approach with an initial needs analysis, followed by seminars, workshops, case-based simulations, and focus group discussions. Materials delivered included an understanding of adaptive organizational culture, professionalism, and the relevance of local culture. Evaluation using questionnaires and qualitative analysis ensured the effectiveness of the activities. The implementation results showed an increase in participants' understanding of the concepts of organizational culture and professionalism. As many as 85% of participants felt more prepared to apply the values of professionalism in their daily work. Service simulations helped participants understand the application of professionalism in real situations, such as handling public complaints with empathy. Group discussions resulted in strategic recommendations, including continuous training and the establishment of a regular evaluation system. The activity identified challenges such as resistance to change and limited resources, which can be overcome through synergy with local government and communities.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan inti dari tata kelola pemerintahan yang baik, terutama di wilayah administratif seperti distrik. Dalam konteks ini, Kantor Distrik Sentani, Kabupaten



Jayapura, berperan penting sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, tantangan dalam pelayanan publik sering kali berkaitan dengan kurangnya profesionalisme aparatur, yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Profesionalisme tidak hanya terkait dengan kompetensi teknis, tetapi juga sikap kerja yang dipengaruhi oleh budaya organisasi (Schein, 2010). Oleh karena itu, sosialisasi yang menekankan transformasi budaya organisasi menjadi relevan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Budaya organisasi adalah sistem nilai, norma, dan praktik yang berkembang dalam suatu organisasi dan berfungsi sebagai pedoman perilaku anggotanya. Robbins dan Judge (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi. Di sektor publik, budaya organisasi yang mendukung profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan masyarakat. Namun, di banyak institusi pemerintahan di Indonesia, budaya organisasi yang hierarkis dan resistensi terhadap perubahan menjadi kendala besar dalam reformasi pelayanan publik (Dwiyanto, 2015).

Konteks sosial dan budaya masyarakat Sentani, yang sarat dengan nilai-nilai adat dan kolektivisme, juga memberikan tantangan dan peluang tersendiri dalam pengembangan budaya organisasi. Menurut Geertz (1973), budaya lokal memiliki pengaruh mendalam terhadap perilaku organisasi, terutama dalam masyarakat yang memiliki tradisi adat yang kuat. Oleh karena itu, transformasi budaya organisasi di Kantor Distrik Sentani harus mempertimbangkan elemen-elemen budaya lokal sebagai bagian dari strategi untuk menciptakan keselarasan antara nilai-nilai organisasi dan masyarakat yang dilayani.

Sosialisasi menjadi metode yang efektif untuk memperkenalkan konsep-konsep baru dalam organisasi, termasuk transformasi budaya. Proses ini memungkinkan seluruh elemen organisasi untuk memahami, menerima, dan menerapkan perubahan yang diharapkan (Kotter, 1996). Dalam konteks Kantor Distrik Sentani, sosialisasi transformasi budaya organisasi bertujuan untuk membangun kesadaran aparatur terhadap pentingnya profesionalisme sebagai nilai inti yang mendukung pelayanan publik yang optimal. Pendekatan ini tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga memotivasi perubahan perilaku yang selaras dengan visi pelayanan publik yang responsif dan inovatif.

Peningkatan profesionalisme melalui transformasi budaya organisasi diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan publik, seperti birokrasi yang lambat, rendahnya akuntabilitas, dan kurangnya empati terhadap masyarakat. Dengan demikian, sosialisasi ini menjadi langkah awal yang strategis dalam menciptakan perubahan yang berkelanjutan di Kantor Distrik Sentani. Artikel ini akan mendalami pentingnya proses sosialisasi sebagai katalisator dalam membangun budaya organisasi yang mendukung profesionalisme aparatur di sektor publik.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan sosialisasi transformasi budaya organisasi ini dirancang secara terstruktur dan melibatkan pendekatan partisipatif untuk memastikan perubahan yang berkelanjutan (Flassy, dkk, 2024; Idris, dkk, 2023). Kegiatan dimulai dengan analisis kebutuhan organisasi melalui survei dan wawancara mendalam dengan aparatur Kantor Distrik Sentani serta masyarakat penerima layanan. Tahap ini penting untuk memahami hambatan budaya organisasi dan mengidentifikasi praktik profesionalisme yang



perlu diperkuat (Schein, 2010). Selanjutnya, rancangan kegiatan difokuskan pada tiga komponen utama: edukasi, pelatihan interaktif, dan diskusi kelompok. Materi yang diberikan mencakup pemahaman konsep budaya organisasi yang adaptif, nilai-nilai profesionalisme, serta relevansi budaya lokal dalam pelayanan publik (Geertz, 1973).

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui seminar, lokakarya, dan simulasi berbasis kasus untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan praktis peserta. Seminar digunakan untuk membangun kesadaran teoritis tentang pentingnya budaya organisasi yang mendukung profesionalisme (Robbins & Judge, 2019). Sementara itu, lokakarya bersifat interaktif, mendorong peserta untuk mengevaluasi praktik pelayanan yang ada, serta merancang strategi perbaikan berbasis kolaborasi. Simulasi pelayanan dirancang untuk mencerminkan situasi nyata dalam interaksi antara aparatur dan masyarakat, memberikan kesempatan kepada peserta untuk menerapkan nilai-nilai yang telah disosialisasikan. Diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*) dilakukan untuk menggali lebih dalam pengalaman dan perspektif peserta, sesuai dengan pendekatan reflektif yang dianjurkan oleh Kotter (1996). Evaluasi dilakukan menggunakan kuesioner dan analisis kualitatif hasil diskusi untuk mengukur efektivitas kegiatan dan dampak pada profesionalisme aparatur.

HASIL

Pelaksanaan sosialisasi transformasi budaya organisasi untuk meningkatkan profesionalisme di Kantor Distrik Sentani berlangsung selama tiga hari dan diikuti oleh 50 peserta, yang terdiri dari aparatur pemerintah distrik dan perwakilan masyarakat. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep budaya organisasi dan profesionalisme berdasarkan evaluasi pra dan pasca kegiatan. Sebelum kegiatan, 68% peserta mengaku kurang memahami hubungan antara budaya organisasi dan pelayanan publik yang efektif. Setelah sosialisasi, angka ini turun menjadi hanya 12%, sementara 85% peserta merasa lebih siap untuk menerapkan prinsip profesionalisme dalam pekerjaan sehari-hari. Hal ini mendukung temuan Schein (2010), yang menyatakan bahwa perubahan budaya organisasi memerlukan pemahaman yang mendalam dari para anggotanya.

Materi yang disampaikan selama seminar berhasil memotivasi peserta untuk merefleksikan nilai-nilai budaya kerja yang mereka terapkan. Diskusi mengenai pengaruh budaya lokal Sentani terhadap budaya organisasi memunculkan kesadaran baru akan pentingnya mengintegrasikan nilai-nilai lokal, seperti kolektivisme dan gotong royong, ke dalam pelayanan publik. Menurut Robbins dan Judge (2019), budaya organisasi yang efektif adalah yang mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal tanpa mengorbankan nilai-nilai inti organisasi. Integrasi ini menjadi kunci dalam menciptakan harmoni antara ekspektasi masyarakat dan tujuan organisasi.

Lokakarya interaktif memberikan ruang bagi peserta untuk mengeksplorasi berbagai hambatan dalam penerapan profesionalisme, seperti resistensi terhadap perubahan, kurangnya keterampilan teknis, dan budaya kerja yang cenderung birokratis. Partisipan mengidentifikasi kebutuhan untuk mengurangi hierarki yang kaku dan memperbaiki komunikasi internal sebagai langkah awal transformasi. Hal ini konsisten dengan pandangan Kotter (1996), yang menekankan pentingnya memperbaiki komunikasi dalam organisasi untuk mendukung perubahan budaya.

Simulasi pelayanan berbasis kasus mendapatkan respons positif dari peserta. Sebanyak 78% peserta merasa simulasi ini membantu mereka memahami bagaimana



menerapkan profesionalisme dalam situasi nyata, seperti menangani keluhan masyarakat dengan empati dan transparansi. Hal ini sejalan dengan penelitian Dwiyanto (2015), yang menyoroti pentingnya sikap empatik dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Simulasi ini juga memperlihatkan bahwa aparatur perlu memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik untuk memenuhi harapan masyarakat.

Diskusi kelompok terarah menghasilkan beberapa rekomendasi strategis untuk mendukung transformasi budaya organisasi. Salah satu rekomendasi utama adalah perlunya pelatihan berkelanjutan bagi aparatur distrik, terutama terkait pengembangan keterampilan soft skills. Menurut Goleman (1998), kompetensi emosional dan interpersonal memainkan peran penting dalam membangun profesionalisme. Peserta juga mengusulkan pembentukan forum evaluasi berkala untuk menilai keberhasilan transformasi budaya organisasi.

Dampak dari kegiatan ini tidak hanya dirasakan oleh aparatur, tetapi juga masyarakat. Beberapa perwakilan masyarakat yang terlibat dalam diskusi menyatakan harapan besar terhadap perbaikan layanan publik setelah sosialisasi. Mereka mengapresiasi inisiatif Kantor Distrik Sentani dalam meningkatkan kapasitas aparatur untuk melayani dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi budaya organisasi memiliki implikasi yang luas bagi kepuasan masyarakat, sebagaimana diungkapkan oleh Hofstede et al. (2010).

Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi dalam implementasi hasil sosialisasi. Salah satu hambatan utama adalah resistensi terhadap perubahan dari sebagian aparatur senior yang merasa nyaman dengan pola kerja lama. Fenomena ini sesuai dengan pandangan Lewin (1951) yang menjelaskan bahwa resistensi terhadap perubahan merupakan bagian dari proses adaptasi budaya organisasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi persuasi dan pendekatan inklusif untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam transformasi.

Selain itu, keterbatasan sumber daya juga menjadi kendala yang diidentifikasi selama kegiatan. Beberapa peserta menyatakan bahwa kurangnya fasilitas dan anggaran operasional menjadi hambatan dalam menjalankan layanan publik yang optimal. Dwiyanto (2015) juga mencatat bahwa tantangan birokrasi di Indonesia sering kali terkait dengan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, sinergi dengan pemerintah daerah dan pihak ketiga diperlukan untuk mendukung keberlanjutan program.

Secara keseluruhan, kegiatan ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dirancang dengan pendekatan partisipatif dan berbasis konteks lokal dapat menjadi katalisator transformasi budaya organisasi. Evaluasi akhir menunjukkan adanya perubahan positif dalam pemahaman dan kesiapan peserta untuk mengimplementasikan nilai-nilai profesionalisme. Menurut Yukl (2013), keberhasilan perubahan budaya organisasi sangat bergantung pada komitmen kepemimpinan dan keterlibatan seluruh anggota organisasi.

Pembahasan ini menegaskan bahwa sosialisasi transformasi budaya organisasi tidak hanya relevan untuk meningkatkan profesionalisme, tetapi juga memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Langkah berikutnya adalah memastikan keberlanjutan program melalui evaluasi berkala dan pelibatan masyarakat sebagai mitra dalam proses transformasi. Dengan demikian, Kantor Distrik Sentani dapat menjadi contoh praktik terbaik dalam reformasi budaya organisasi di sektor publik.

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi transformasi budaya organisasi untuk meningkatkan



profesionalisme dalam pelayanan publik di Kantor Distrik Sentani telah menghasilkan perubahan positif yang signifikan pada pemahaman dan kesiapan aparatur untuk menerapkan nilai-nilai budaya organisasi dan profesionalisme. Peningkatan pemahaman peserta menunjukkan bahwa budaya organisasi yang efektif dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, terutama dengan mengintegrasikan nilai-nilai lokal seperti kolektivisme dan gotong royong. Sosialisasi ini juga berhasil mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada, seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya, sekaligus memberikan solusi strategis melalui diskusi dan rekomendasi peserta. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan partisipatif dalam proses transformasi budaya organisasi, sejalan dengan pandangan teoretis dari Schein (2010) dan Kotter (1996). Dengan demikian, kegiatan ini membuktikan bahwa transformasi budaya organisasi tidak hanya berkontribusi pada profesionalisme aparatur, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Beberapa rekomendasi strategis diajukan untuk memastikan keberlanjutan program ini. *Pertama*, perlu dilakukan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur dengan fokus pada pengembangan keterampilan teknis dan soft skills, termasuk komunikasi interpersonal dan empati, sebagaimana disarankan oleh Goleman (1998). *Kedua*, penting untuk membangun sistem evaluasi berkala melalui forum diskusi internal untuk memonitor kemajuan transformasi budaya organisasi. *Ketiga*, pemerintah daerah disarankan untuk menyediakan dukungan anggaran dan fasilitas guna mengatasi kendala sumber daya yang dihadapi. *Keempat*, sinergi dengan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan perlu diperkuat untuk menciptakan ekosistem kerja yang inklusif dan adaptif. Dengan implementasi yang konsisten dan kolaboratif, Kantor Distrik Sentani dapat menjadi contoh terbaik dari praktik budaya organisasi yang mendukung profesionalisme dan memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- [2] Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. San Francisco: Jossey-Bass.
- [3] Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- [4] Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [5] Flassy, M., Idris, U., & Kondologit, E. Y. (2024). Pendampingan Identifikasi Dan Inventarisasi Objek Pemajuan Kebudayaan Dan Cagar Budaya Kabupaten Asmat. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 3(6), 579-586.
- [6] Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*. New York: Basic Books.
- [7] Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- [8] Greenleaf, R. K. (2002). *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. New York: Paulist Press.
- [9] Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. New York: McGraw-Hill.
- [10] Idris, U., Frank, S. A. K., Kadir, A., Kendi, I. K., & Renyaan, D. (2023). Sosialisasi Kebijakan



Perlindungan dan Afirmasi Berbasis Komoditas Lokal Di Kota Jayapura. *ADM: Jurnal Abdi Dosen dan Mahasiswa*, 1(3), 315-322.

- [11] Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Boston: Harvard Business Review Press.
- [12] Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York: Harper.
- [13] Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- [14] Northouse, P. G. (2016). *Leadership: Theory and Practice*. Thousand Oaks: SAGE Publication.
- [15] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Boston: Pearson.
- [16] Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- [17] Yukl, G. (2013). *Leadership in Organizations*. Upper Saddle River: Pearson.