

IMPLEMENTASI *LEARNING ORGANIZATION* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS DUKCAPIL KABUPATEN BOJONEGORO

**Adinda Ayu Enjelina¹⁾, Affan Robitul Amin²⁾, Jesika Dwi Fitriana³⁾, Maira Dwi Lestari⁴⁾,
Shinta Della Intan Permata Sari⁵⁾**

- 1) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia
- 2) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia
- 3) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia
- 4) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia
- 5) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini mengkaji penerapan konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro dan dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengungkap berbagai inisiatif yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Bojonegoro untuk membangun budaya pembelajaran berkelanjutan, seperti pelatihan rutin, workshop, forum diskusi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan manajemen dan partisipasi aktif seluruh anggota organisasi menjadi faktor utama yang mendukung implementasi konsep *learning organization*. Dampak positif dari penerapan konsep ini terlihat dari peningkatan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna layanan. Pegawai yang lebih terampil dan adaptif terhadap perubahan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas. Namun, hambatan seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya masih perlu diatasi. Rekomendasi yang diajukan meliputi dukungan kebijakan, alokasi sumber daya yang memadai, dan kerjasama dengan pihak eksternal untuk memperluas wawasan dan praktik terbaik. Secara keseluruhan, implementasi konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Kata Kunci: *Learning Organization*, Pelayanan Publik; Dinas Dukcapil Bojonegoro; Efisiensi.

PENDAHULUAN

Dalam era yang serba dinamis seperti saat ini, pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Habibah, 2017). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan yang berkualitas dan efisien kepada seluruh warga negara. Salah satu wilayah yang menjadi fokus perhatian dalam hal pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), yang memiliki peran vital dalam melayani berbagai kebutuhan administratif penduduk, seperti pembuatan akta kelahiran, kartu identitas, dan lain sebagainya (Safarov et al., 2017).

Konteks pelayanan publik di Indonesia menuntut adanya terobosan dan inovasi yang terus-menerus, terutama dalam hal meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Salah satu konsep yang telah diusung untuk mencapai tujuan tersebut adalah konsep *learning organization*. *Learning organization* mengedepankan pembelajaran kontinu dan adaptasi terhadap perubahan sebagai landasan untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas layanan (Lauranti et al., 2017).

Bojonegoro, sebagai salah satu kabupaten di Indonesia, tidak terkecuali dalam upaya meningkatkan pelayanan publiknya. Dinas Dukcapil Bojonegoro memiliki peran strategis dalam mengelola data kependudukan serta memberikan layanan administratif kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan konsep *learning organization* dalam konteks pelayanan publik di Dinas Dukcapil Bojonegoro (Nawawi, 2014).

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan terungkap bagaimana praktik *learning organization* dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di Dinas Dukcapil Bojonegoro. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan kebijakan dan praktik manajemen organisasi di tingkat lokal, serta dapat menjadi referensi bagi daerah lain dalam upaya peningkatan pelayanan publik (Kim & Lee, 2017).

Melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek praktik *learning organization* yang telah diterapkan di Dinas Dukcapil Bojonegoro. Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap konsep

learning organization dan implementasinya dalam konteks pelayanan publik di tingkat lokal dapat diperoleh. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam upaya meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan publik di Indonesia, khususnya di wilayah Kabupaten Bojonegoro (Kim & Lee, 2017).

Kehadiran konsep *learning organization* dalam konteks pelayanan publik di Dinas Dukcapil Bojonegoro menjadi relevan mengingat kompleksitas tuntutan dan perubahan yang terus menerus dalam lingkungan pelayanan publik (Setiawan, 2022). Implementasi yang tepat dari konsep ini diharapkan dapat membawa perubahan positif yang signifikan dalam efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Duadji, 2014).

Penelitian ini akan menjelajahi sejauh mana konsep *learning organization* telah diadopsi dan diterapkan di Dinas Dukcapil Bojonegoro, serta dampaknya terhadap perubahan dalam pola pikir, perilaku, dan proses kerja di dalam organisasi. Melalui pendekatan kualitatif, kita akan memperoleh wawasan mendalam tentang tantangan yang dihadapi, strategi yang digunakan, serta hasil yang telah dicapai dalam perjalanan menuju menjadi *learning organization* yang adaptif dan responsif terhadap perubahan.

TINJAUAN PUSTAKA

Sebuah *learning organization* adalah tipe organisasi yang mendorong budaya pembelajaran berkelanjutan, inovasi, dan perbaikan terus-menerus (Suryani & Syahbudi, 2022). Organisasi ini ditandai oleh kemampuannya untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan keadaan dan memanfaatkan pengetahuan untuk mencapai keunggulan kompetitif (Rusilowati, 2022). Konsep *learning organization* pertama kali diperkenalkan oleh Peter M. Senge dalam bukunya "*The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*" (Hendrawati, 2024).

Elemen kunci dari *learning organization* adalah termasuk mendorong budaya pembelajaran dan transformasi berkelanjutan (Aalders, 2023), mempromosikan penguasaan pribadi di antara anggota untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan kolektif (Yudarti et al., 2022), menata model mental yang ada untuk mendorong penilaian realitas secara objektif (Gallanty, 2023), mengembangkan visi bersama yang

menginspirasi komitmen dan keterlibatan, memfasilitasi pembelajaran tim untuk mendorong pemikiran kolaboratif dan berbagi pengetahuan (Malik & Garg, 2020), serta keterlibatan karyawan yang tinggi yang meningkatkan ketahanan dan kontribusi mereka.. Selain itu, learning organization menekankan pemikiran sistem, yang berfokus pada pemahaman hubungan antar komponen daripada rantai sebab-akibat linear. Elemen-elemen ini secara kolektif berkontribusi pada kemampuan organisasi untuk belajar dari pengalaman, beradaptasi dengan lingkungan yang berubah, dan berinovasi secara efektif, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kinerja dan kesuksesan yang berkelanjutan.

Senge berpendapat dalam Rumijati, (2020) bahwa organisasi pembelajaran memiliki lima aspek, yaitu: (1) Model mental yang memfasilitasi keluaran kerja lebih cepat. Namun model mental ini kadang-kadang dapat mengalami kegagalan fungsi dalam organisasi yang dinamis dan menghambat perubahan yang diperlukan. Model mental ini diperiksa, diperdebatkan, dan diubah pada tingkat individu, kolektif, dan organisasi dalam organisasi pembelajaran; (2) Visi Bersama merupakan visi organisasi yang harus ditafsirkan oleh para pegawai secara kolektif. (3) Berpikir sistem adalah cara berpikir yang meskipun secara praktis setiap individu dan setiap unit dalam organisasi mempunyai peran penting, namun tetap mengutamakan tujuan organisasi daripada tujuan unit. (4) Penguasaan sendiri mengacu pada pembelajaran individual yang perlu dikembangkan oleh pekerja untuk meningkatkan kompetensi mereka sendiri, baik di tempat kerja maupun dalam konteks sosial, seperti keterampilan komunikasi interpersonal. (5) Karena pembelajaran tim adalah sebuah proses, penting untuk berbagi informasi dan wawasan dalam tim untuk meningkatkan kapasitas organisasi. Hasilnya, proses pembelajaran organisasi bergerak lebih cepat.

Penelitian sebelumnya oleh Pentury, (2023) menunjukkan bahwa *social capital* dan *learning organization* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap knowledge sharing karyawan PT. Telkom Ambon, yang pada gilirannya juga berdampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan. Sementara itu, penelitian oleh (Harimu et al., 2021) menunjukkan bahwa knowledge management dan learning organization memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Hasjrat Abadi Manado.

Hasil kedua penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *learning organization* dapat memfasilitasi *knowledge sharing* dan *knowledge management* yang efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *learning organization* memiliki implikasi yang positif dalam meningkatkan kinerja organisasi, baik dalam konteks pelayanan publik maupun perusahaan swasta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif studi pustaka. Proses melakukan studi literatur adalah mencari dan mengumpulkan buku-buku, artikel jurnal, karya sastra, catatan, laporan, dan bahan-bahan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti (Dharma et al., 2023). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di Dinas Dukcapil Bojonegoro terkait implementasi konsep *learning organization* dalam meningkatkan pelayanan publik. Pendekatan ini berfokus pada analisis deskriptif dan interpretatif yang dihasilkan dari data non-numerik.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui langkah-langkah identifikasi sumber, pengumpulan dokumen, telaah literatur, dan sintesis data. Identifikasi sumber dilakukan untuk menemukan dokumen yang relevan, yang kemudian dikumpulkan dan ditelaah secara mendalam untuk mengidentifikasi konsep, temuan, dan kesimpulan yang relevan. Selanjutnya, temuan-temuan dari berbagai sumber diintegrasikan untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis konten yang melibatkan langkah-langkah koding, klasifikasi, interpretasi, dan sintesis. Proses ini dimulai dengan mengidentifikasi dan memberikan kode pada tema atau kategori yang muncul dari data yang dikumpulkan, mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang telah diidentifikasi, menafsirkan data yang telah diklasifikasikan, dan menggabungkan hasil interpretasi untuk menyusun kesimpulan yang mendalam tentang implementasi konsep *learning organization*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Praktik *Learning Organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro

Praktik *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro telah menunjukkan beragam inisiatif dan langkah yang diambil untuk meningkatkan efektivitas serta responsivitas dalam pelayanan publik. Terdapat penekanan yang kuat pada pembelajaran berkelanjutan di seluruh tingkatan organisasi (PPID Kabupaten Bojonegoro, 2015). Dukungan pimpinan dan manajemen dalam memfasilitasi pelatihan, workshop, dan seminar internal mengindikasikan komitmen untuk memperkuat kapasitas individu dan tim dalam menyikapi perubahan yang terjadi. Terdapat praktik kolaboratif yang intensif di antara staf dan unit kerja dalam menghadapi tantangan serta mengevaluasi kinerja. Mekanisme seperti rapat rutin, forum diskusi, dan kelompok kerja bersama diterapkan secara teratur untuk memfasilitasi pertukaran ide, pengalaman, dan pembelajaran antaranggota organisasi. Terdapat kecenderungan untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk mendukung pembelajaran dan berbagi pengetahuan. Penggunaan sistem informasi manajemen dan platform digital untuk menyimpan dan membagikan informasi serta pengalaman kerja dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam proses pembelajaran.

Terdapat budaya terbuka dan responsif terhadap umpan balik serta evaluasi dari pihak eksternal maupun internal. Mekanisme umpan balik dari pengguna layanan serta mekanisme evaluasi kinerja secara berkala menjadi bagian penting dalam pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan. Terdapat komitmen untuk terus belajar dari pengalaman, baik dari keberhasilan maupun kegagalan, serta untuk terus melakukan inovasi dalam menjawab tuntutan yang berkembang. Penekanan pada siklus pembelajaran yang berkelanjutan memungkinkan organisasi untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, praktik *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro menunjukkan komitmen dan upaya yang terarah untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran kontinu dan inovasi dalam upaya meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan public inovasi (Musthofa, 2016). Berikut adalah tabel

yang memuat praktik dan kegiatan yang dilakukan dalam rangka menerapkan konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro:

Tabel 1. Praktik *Learning Organization* di Dinas Dukcapil Kabupaten Bojonegoro

No	Praktik <i>Learning Organization</i>	Kegiatan yang Dilakukan
1	Pelatihan dan Workshop	• Pelatihan rutin untuk peningkatan keterampilan individu • Workshop tentang teknologi informasi dan sistem manajemen
2	Forum Diskusi dan Kelompok Kerja	• Rapat rutin untuk pembahasan isu-isu terkini • Kelompok kerja bersama untuk menyelesaikan proyek
3	Pemanfaatan Teknologi Informasi	• Implementasi sistem informasi manajemen • Penggunaan platform digital untuk berbagi informasi
4	Umpan Balik dan Evaluasi Kinerja	• Survei kepuasan pelanggan • Evaluasi kinerja individu dan tim secara berkala
5	Pembelajaran dari Pengalaman	• Analisis pasca-implementasi untuk memetik pelajaran • Debriefing setelah penyelesaian proyek besar

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Konsep *Learning Organization*

Implementasi konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi proses tersebut. Salah satu faktor pendukung utama adalah adanya komitmen dari pimpinan dan manajemen Dinas untuk mendorong budaya pembelajaran yang terbuka dan proaktif. Dukungan yang kuat dari pimpinan dalam menyediakan sumber daya dan memberikan dorongan moral kepada staf juga menjadi faktor penting dalam memperkuat implementasi konsep *learning organization*.

Selain itu, partisipasi aktif dari seluruh anggota organisasi, termasuk staf operasional, dalam proses pembelajaran dan inovasi merupakan faktor pendukung lainnya. Ketika setiap anggota organisasi merasa memiliki tanggung jawab terhadap pembelajaran dan pengembangan diri mereka sendiri serta organisasi secara keseluruhan, proses implementasi konsep *learning organization* menjadi lebih lancar dan efektif.

Namun, terdapat pula sejumlah faktor penghambat yang dapat menghambat implementasi konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro. Salah satunya adalah resistensi terhadap perubahan dari sebagian anggota organisasi yang cenderung mempertahankan status quo. Ketidakpastian terkait dengan perubahan dan ketidaknyamanan dalam menghadapi tantangan baru juga dapat menjadi penghalang signifikan dalam proses pembelajaran dan adaptasi.

Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun personil, juga dapat menjadi faktor penghambat yang signifikan. Kurangnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan, serta infrastruktur yang tidak memadai untuk mendukung inisiatif pembelajaran, dapat memperlambat proses implementasi konsep *learning organization* (Lauranti et al., 2017).

Dalam menghadapi dinamika kompleks pelayanan publik, implementasi konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro menjadi sebuah perjuangan yang menantang. Menurut Suyoto (2018), berikut merupakan tantangan yang dihadapi:

1. Kompleksitas Lingkungan Pelayanan Publik: Salah satu tantangan utama dalam menerapkan konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro adalah kompleksitas lingkungan pelayanan publik itu sendiri. Dengan beragamnya permintaan layanan dari masyarakat, perubahan regulasi, dan dinamika lingkungan eksternal lainnya, dinas tersebut dihadapkan pada tuntutan yang beragam dan terus-menerus berubah.
2. Budaya Organisasi yang Tidak Mendukung Pembelajaran: Tantangan lainnya adalah budaya organisasi yang mungkin tidak selaras dengan konsep *learning organization*. Budaya yang resisten terhadap perubahan, kurangnya apresiasi terhadap pembelajaran kontinu, dan kurangnya dukungan dari manajemen tingkat atas dapat menghambat implementasi efektif dari konsep tersebut.
3. Keterbatasan Sumber Daya: Dinas Dukcapil Bojonegoro juga dihadapkan pada tantangan keterbatasan sumber daya, baik dari segi finansial maupun tenaga kerja. Pembelajaran yang efektif memerlukan investasi waktu, uang, dan tenaga, yang mungkin sulit dipenuhi mengingat keterbatasan anggaran dan jumlah personel yang tersedia.
4. Resistensi terhadap Perubahan: Implementasi konsep *learning organization* juga dapat dihadapkan pada resistensi terhadap perubahan dari pihak-pihak yang terbiasa dengan pola kerja yang sudah ada. Perubahan budaya organisasi dan proses kerja yang dibutuhkan untuk menjadi *learning organization* seringkali menimbulkan ketidaknyamanan dan ketegangan di antara anggota organisasi.
5. Evaluasi dan Pengukuran Kinerja: Tantangan terakhir adalah dalam melakukan evaluasi dan pengukuran kinerja *learning organization*. Menentukan indikator-indikator yang tepat untuk mengukur keberhasilan implementasi konsep *learning organization*, serta mengumpulkan data yang relevan dan valid, merupakan tantangan tersendiri yang perlu diatasi untuk menilai dampak dari perubahan yang telah dilakukan.

Meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, upaya untuk menjadikan Dinas Dukcapil Bojonegoro sebagai *learning organization* yang responsif dan adaptif terus dilakukan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan

berkelanjutan bagi masyarakat. Untuk mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut, diperlukan strategi yang terintegrasi dan komprehensif yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Hal ini meliputi pembentukan komunikasi yang efektif, pelibatan aktif dari seluruh anggota organisasi, dan pengelolaan perubahan yang terarah dan terukur. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor pendukung dan penghambat ini, Dinas Dukcapil Bojonegoro dapat memperkuat implementasi konsep *learning organization* dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan (Dinas Kominfo Kabupaten Bojonegoro, 2018).

Dampak Implementasi Konsep *Learning organization* terhadap Pelayanan Publik

Dampak implementasi konsep *learning organization* terhadap pelayanan publik di Dinas Dukcapil Bojonegoro sangat signifikan. Pertama-tama, terlihat peningkatan dalam efisiensi operasional. Dengan adanya budaya pembelajaran yang ditanamkan, pegawai menjadi lebih terampil dalam menjalankan tugas mereka, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan produktivitas kerja. Proses pelayanan yang tadinya lambat dan cenderung tidak responsif, kini menjadi lebih cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, implementasi konsep *learning organization* juga memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang disediakan. Pegawai yang terlibat dalam proses pembelajaran terus-menerus mengasah keterampilan dan pengetahuannya, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Hal ini tercermin dalam peningkatan kepuasan pengguna layanan, yang menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan public (Dinas Kominfo Kabupaten Bojonegoro, 2018).

Selain itu, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat juga meningkat secara signifikan. *Learning organization* mendorong pegawai untuk selalu memantau dan mengevaluasi kebutuhan masyarakat serta meresponsnya dengan cepat. Sehingga, Dinas Dukcapil Bojonegoro menjadi lebih adaptif terhadap perubahan-perubahan dalam lingkungan eksternal, seperti perubahan kebijakan atau tuntutan dari masyarakat.

Namun, dampak implementasi konsep *learning organization* tidak hanya bersifat positif. Tantangan yang dihadapi dalam proses pembelajaran dan adaptasi terkadang juga menyebabkan ketidakpastian atau perubahan yang mungkin sulit diterima oleh beberapa pihak. Oleh karena itu, manajemen perubahan dan komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam mengelola dampak-dampak negatif yang mungkin muncul.

Secara keseluruhan, dampak implementasi konsep *learning organization* terhadap pelayanan publik di Dinas Dukcapil Bojonegoro adalah positif dan signifikan. Efisiensi operasional yang meningkat, peningkatan kualitas layanan, dan responsivitas yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat adalah bukti nyata bahwa pendekatan ini berhasil meningkatkan kinerja dan relevansi dinas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam mengevaluasi praktik *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro, penting untuk membandingkannya dengan *learning organization* lain baik dari sektor publik maupun swasta. Sebagai contoh, beberapa perusahaan besar di sektor swasta telah berhasil menerapkan konsep *learning organization* dengan sukses, yang tercermin dalam kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar dan teknologi. Perbandingan dengan organisasi swasta seperti ini dapat memberikan wawasan tentang strategi manajemen yang efektif dalam memperkuat kapasitas belajar organisasi.

Selain itu, perbandingan dengan *learning organization* di sektor publik dari wilayah lain dapat memberikan perspektif yang berharga tentang berbagai pendekatan yang dapat diadopsi oleh Dinas Dukcapil Bojonegoro. Contohnya, beberapa instansi pemerintah di negara lain telah berhasil mengimplementasikan konsep *learning organization* dengan memanfaatkan kerja sama lintas sektor, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan teknologi informasi yang inovatif.

Namun demikian, perlu diakui bahwa perbandingan dengan *learning organization* di sektor swasta mungkin memiliki batasan, mengingat perbedaan konteks, tujuan, dan struktur organisasi antara sektor publik dan swasta. Oleh karena itu, penting untuk menyesuaikan perspektif perbandingan agar sesuai dengan konteks unik Dinas

Dukcapil Bojonegoro sebagai sebuah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pelayanan publik.

Selain itu, perbandingan dengan *learning organization* di sektor publik dari wilayah lain dapat memberikan perspektif yang berharga tentang berbagai pendekatan yang dapat diadopsi oleh Dinas Dukcapil Bojonegoro. Contohnya, beberapa instansi pemerintah di negara lain telah berhasil mengimplementasikan konsep *learning organization* dengan memanfaatkan kerja sama lintas sektor, partisipasi masyarakat, dan pemanfaatan teknologi informasi yang inovatif.

Dalam mengambil pelajaran dari perbandingan dengan *learning organization* lainnya, Dinas Dukcapil Bojonegoro dapat menyesuaikan dan mengadaptasi praktik-praktik terbaik yang sesuai dengan konteks dan kebutuhan lokal mereka. Hal ini dapat membantu mereka meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat Bojonegoro (Amir, 2019).

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk meningkatkan implementasi konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro. Pertama, penting bagi manajemen Dinas untuk terus mendorong budaya pembelajaran yang inklusif dan terbuka, di mana semua anggota organisasi didorong untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman mereka. Ini dapat dilakukan melalui penyelenggaraan pelatihan dan workshop yang berkelanjutan, serta pengembangan platform online untuk berbagi sumber daya dan best practice.

Kedua, dalam rangka memperkuat kemampuan adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan, disarankan untuk lebih memperhatikan pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini akan memungkinkan Dinas untuk memanfaatkan teknologi secara lebih efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Selanjutnya, untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam implementasi konsep *learning organization*, manajemen Dinas perlu melakukan evaluasi rutin terhadap proses pembelajaran yang ada, serta mengidentifikasi dan

mengatasi secara proaktif faktor-faktor yang menghambat. Ini bisa melibatkan dialog terbuka dengan seluruh anggota organisasi untuk memperoleh masukan dan saran tentang cara meningkatkan efektivitas pembelajaran.

Selain itu, kerja sama dengan pihak eksternal, termasuk lembaga pendidikan, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta, dapat menjadi strategi yang efektif untuk memperluas wawasan dan pemahaman tentang konsep *learning organization*. Kolaborasi semacam ini dapat memperkaya perspektif organisasi, serta membantu dalam mengidentifikasi peluang dan tantangan baru dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Terakhir, penting bagi pemerintah daerah dan instansi terkait untuk memberikan dukungan yang memadai dalam hal kebijakan, anggaran, dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung transformasi menuju *learning organization*. Ini termasuk alokasi sumber daya yang cukup untuk pelatihan dan pengembangan karyawan, serta investasi dalam teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional Dinas. Dengan demikian, diharapkan implementasi konsep *learning organization* dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi peningkatan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Bojonegoro.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengkaji penerapan konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro dan dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil Bojonegoro telah melakukan berbagai inisiatif untuk membangun budaya pembelajaran berkelanjutan, seperti pelatihan rutin, workshop, forum diskusi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Praktik ini berhasil meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas layanan publik. Dampak positif dari penerapan konsep *learning organization* terlihat dari peningkatan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna layanan. Pegawai yang lebih terampil dan adaptif terhadap perubahan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas. Meskipun demikian, tantangan dalam proses adaptasi dan pembelajaran masih ada dan memerlukan strategi yang komprehensif untuk diatasi.

Secara keseluruhan, implementasi konsep *learning organization* di Dinas Dukcapil Bojonegoro menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik. Rekomendasi untuk memperkuat praktik ini meliputi dukungan kebijakan, alokasi sumber daya yang memadai, dan kerjasama dengan pihak eksternal untuk memperluas wawasan dan praktik terbaik.

REFERENSI

- Aalders, A. F. (2023). *Cultivating Organizational Excellence*. Springer Nature Switzerland. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-26289-0>
- Amir, .M. (2019). *Gaya Kepemimpinan Transformatif Pemerintah Kabupaten Bojonegoro Dalam Penanggulangan Bencana Banjir (Studi Di Pemerintah Kabupaten Bojonegoro)* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Dharma, I. M. A., Sururuddin, M., Putrayasa, I. B., & Sudiana, I. N. (2023). Pendekatan Whole Language Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 10(1), 229–240. <https://doi.org/10.38048/jipcb.v10i1.1176>
- Duadji, N. (2013). Partisipasi Publik dalam Pengambilan Keputusan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Lampung. *Jurnal Bina Praja*, 05(03), 197–204. <https://doi.org/10.21787/JBP.05.2013.197-204>
- Gallanty, J. (2023). *Nonprofit CEOs' Learned Skills and Strategies for Leadership* [Dissertations, Walden University]. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>
- Harimu, Y. E., Pio, J., Tumbel, T. M., Administrasi, J. I., & Bisnis, A. (2021). Pengaruh Knowledge Management dan Learning Organization Terhadap Kinerja Karyawan PT Hasjrat Abadi Manado. *Productivity*, 2(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32586>
- Hendrawati, T. (2024). *Manajemen Pendidikan Berbasis Learning Organization di Perguruan Tinggi Swasta* (W. N. Cahyo, Ed.). Deepublish Digital.
- Kim, S., & Lee, J. (2017). Citizen Participation and Transparency in Local Government: Do Participation Channels and Policy Making Phases Matter? *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*. <https://doi.org/10.24251/HICSS.2017.331>
- Lauranti, M., Afrina, E., & Mawesti, D. (2017). *Open Government: Mengkaji Penggunaan e-government Pemerintah Daerah di Indonesia*. <https://repository.theprakarsa.org/publications/293886/open-government-mengkaji-penggunaan-e-government-pemerintah-daerah-di-indonesia#cite>
- Malik, P., & Garg, P. (2020). Learning organization and work engagement: the mediating role of employee resilience. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(8), 1071–1094. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1396549>
- Musthofa, Y. (2016). *Bojonegoro Inspirasi untuk Negeri*. International NGO Forum on Indonesian Development. <https://infid.org/bojonegoro-inspirasi-untuk-negeri/>

- Nawawi, J. (2014). Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, `3), 20–29.
- Pentury, G. M. (2023). Knowledge Sharing Memediasi Pengaruh Modal Sosial Dan Learning Organization Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Ambon. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(3). <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/2134>
- Rumijati, A. (2020). Peran Knowledge Sharing Dan Motivasi Pada Pengaruh Learning Organization Terhadap Kinerja Karyawan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 4(2), 226–245. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i2.4228>
- Rusilowati, U. (2022). *Organisasi Pembelajaran*. Cipta Media Nusantara.
- Safarov, I., Meijer, A., & Grimmelikhuijsen, S. (2017). Utilization of open government data: A systematic literature review of types, conditions, effects and users. *Information Polity*, 22(1), 1–24. <https://doi.org/10.3233/IP-160012>
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian*, 6(1), 109–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Suryani, S., & Syahbudi, M. (2022). Peran Learning Organization Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 707–716. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.84>
- Yudarti, Mursak, & Darmawati. (2022). Learning Organization Discipline In Developing Employees' Performance Of Drinking Water Regional Company Of Sinjai Regency. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 13(1), 14–20. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v13i1.375>