

## **Komunikasi dalam Perubahan Organisasi Pemerintah**

(Studi Kasus Pendekatan Sistem Informasi pada Transformasi Tata Kelola UPT Balai Diklat KKB Tahun 2021-2023)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya-upaya komunikatif dalam perubahan tata kelola UPT Balai Diklat KKB Malang dan Jember. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh resistensi perubahan di organisasi pemerintah yang utamanya muncul dari internal organisasi. Pada tahun 2021, Pusdiklat KKB BKKBN melakukan transformasi tata kelola UPT Balai Diklat KKB dan mengalami gejolak internal. Pendekatan sistem informasi menitikberatkan pada pemahaman sebagai upaya komunikatif yang dilakukan oleh organisasi untuk mengkomunikasikan perubahan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi dari berbagai dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama masa transisi, perubahan belum dapat diimplementasikan sepenuhnya. Adanya pergeseran konstruksi makna berkaitan urgensi dan kebutuhan transformasi tata kelola UPT Balai Diklat KKB. Pada tahap penetapan, Pusdiklat mengkonstruksikan perubahan sebagai penataan internal dan pembentukan Balai Diklat KKB sebagai unit mandiri. Pada tahap seleksi, transformasi UPT direkonstruksi sebagai upaya komunikasi yang adaptif melalui pembentukan rutinitas sesuai budaya kerja Pusdiklat. Pemanfaatan beragam saluran komunikasi dan upaya kolaborasi antar komponen di BKKBN menjadi strategi untuk mereduksi ketidakpastian implementasi perubahan. Penyesuaian dilakukan oleh Pusdiklat dan Pimpinan BKKBN dengan menetapkan pedoman teknis dan pembentukan tim pengelola UPT dari berbagai komponen di lingkungan BKKBN serta memberikan kewenangan kepada UPT untuk dapat menjalankan program layanan mandiri non pajak. Dengan demikian, komunikasi perubahan dipahami sebagai segala upaya yang dilakukan oleh Pusdiklat selama proses perubahan.

Kata Kunci: Komunikasi, Perubahan, Organisasi, Pemerintah, Pusdiklat, UPT Balai Diklat KKB, Informasi

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyse communicative efforts in the change of governance of UPT Balai Diklat KKB Malang and Jember. This research is motivated by resistance to change in government organizations, which mainly arises from internal organizations. In 2021, Pusdiklat KKB BKKBN transformed the governance of the UPT Balai Diklat KKB and experienced internal turmoil. The information systems approach focuses on understanding the communicative efforts made by organizations to communicate change. This research uses a case study method with data collection through interviews and documentation from various supporting documents. The results showed that during the transition period, changes could not be fully implemented. There was a shift in the construction of meaning regarding the urgency and need for transformation of the UPT Balai Diklat KKB's governance. At the determination stage, Pusdiklat constructed the change as an internal arrangement and the establishment of Balai Diklat KKB as an independent unit. At the selection stage, the UPT transformation was reconstructed as an adaptive communication effort through the establishment of routines in accordance with the Pusdiklat's work culture. Utilisation of various communication channels and collaborative efforts between components in BKKBN became strategies to reduce the uncertainty of change implementation. Adjustments were made by Pusdiklat and BKKBN leaders by establishing technical guidelines and forming UPT management teams from various components within BKKBN and giving UPT the authority to run a non-tax self-service programme. Thus, change communication is understood as all efforts made by Pusdiklat during the change process.*

*Keywords: Communication, Change, Organization, Government, Pusdiklat, UPT Balai Diklat KKB, Information*