

ABSTRAK

Pada era modern abad 21 saat ini tuntutan mobilitas masyarakat semakin tinggi terhadap pelayanan publik. Birokrasi adalah alat negara yang diciptakan untuk dapat menjalankan fungsi-fungsi pelayanan yang diletakkan oleh legitimasi yang diberikan oleh rakyat. Perubahan sistem yang merupakan sebuah akselerasi terhadap perubahan yang berlangsung dalam sirkulasi kepentingan elit yang ada, seharusnya dapat menciptakan iklim baru dalam mekanisme kerja yang harus diselesaikan oleh sebuah pengorganisasian. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan juga tidak disulitkan pada suatu aturan yang berbelit-belit. Akan tetapi banyak kasus dan juga berbagai macam pengaduan oleh masyarakat dalam organisasi publik seperti masalah diskriminasi dalam pelayanan, tidak adanya transparansi dan juga masyarakat dihadapkan pada aturan-aturan dalam proses pelayanan yang membuat masyarakat menjadi tidak nyaman. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan bagaimana kinerja dari organisasi swasta yaitu Go-Jek yang memiliki karakter dalam pengelolaan sumber daya manusia, *leadership* dan juga struktur organisasi serta prinsip-prinsip kinerja yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, serta memiliki kinerja yang cepat yang kemudian dapat ditransformasikan ke dalam organisasi publik untuk mengatasi masalah-masalah dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data dokumentasi yaitu dengan mencari sumber bacaan dari jurnal, web site resmi Go-jek dan juga koran serta menggunakan teknik audiovisual yaitu mengumpulkan data dengan melihat video terkait pengelolaan Go-jek. Alasan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data tersebut dikarenakan kantor organisasi Go-jek tidak sedang membuka pelayanan dalam pengambilan data sehingga peneliti tidak dapat melakukan wawancara secara mendalam.

Kata Kunci: Go-jek, organisasi publik, transformasi, karakter Go-jek, prinsip-prinsip Go-jek

ABSTRACT

In the modern era of the 21st century, the demand for public mobility is increasingly high for public services. Bureaucracy is a state tool created to be able to carry out service functions laid down by the legitimacy provided by the people. System changes, which are an acceleration of changes that take place in the circulation of existing elite interests, should be able to create a new climate in the mechanism of work that must be solved by an organization. The community needs fast service and is not complicated by a convoluted rule. However, many cases and also various kinds of complaints by the public in public organizations such as discrimination in service, lack of transparency and also the community are faced with rules in the service process that make people uncomfortable. In this study, researchers focused on how the performance of private organizations namely Go-Jek who have character in managing human resources, leadership and also the organizational structure and performance principles that can meet people's needs, and have rapid work which can then be transformed into public organizations to overcome problems in service to the community.

In this study the research used qualitative methods and documentation data collection techniques, namely by looking for sources of reading from journals, the official Go-jek web site and also newspapers and using audiovisual techniques, namely collecting data by viewing videos related to Go-jek management. The reason the researchers used the data collection technique was because the Go-jek organizational office was not opening services in retrieving data so that researchers could not conduct in-depth interviews.

Keywords: Go-jek, public organisation, transformation, Go-jek characteristic, Go-jek's principles