

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan *Business Process Reengineering* (BPR) pada organisasi publik untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Penelitian ini juga mengukur tingkat resistensi terhadap perubahan yang ada di organisasi tersebut untuk dijadikan pertimbangan dalam menyusun strategi manajemen perubahan yang dapat meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan perubahan proses bisnis. Sampel penelitian ini terdiri atas responden kunci untuk memperoleh data kualitatif berupa wawancara semi terstruktur dan responden lain yang merupakan anggota organisasi yang terlibat dalam proses pelayanan di organisasi tersebut untuk memperoleh data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner tertulis. Alat analisis yang digunakan adalah analisis nilai tambah pada BPR dan analisis konten untuk data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPR dapat diterapkan dengan baik pada organisasi publik dengan beberapa faktor yang perlu ditekankan apabila dibandingkan dengan penerapan BPR pada organisasi swasta. Pertama organisasi publik cenderung lebih menerima perubahan yang mengurangi rutinitas kerja. Kedua, organisasi publik cenderung lebih sulit melakukan perubahan radikal. Ketiga, komitmen manajemen puncak memegang peranan penting dalam penerapan BPR di organisasi publik. Penelitian ini juga menyajikan usulan strategi manajemen perubahan terkait dengan penerapan BPR di organisasi publik.

Kata kunci: *business process reengineering*, perubahan, kinerja layanan, resistensi terhadap perubahan, dan organisasi publik.

ABSTRACT

The objective of the study is exploring the implementation of business process reengineering (BPR) in public organization to improve service performance. This study also measures the level of resistance to change in the organization to be considered in the formulation of change management strategies to ensure successful BPR implementation. The sample consist of key informant respondents to gather qualitative data via semi-structured interview and other organization members as respondents to gather quantitative data via written questionnaires. The instrument of analysis used in this study consist of value-added analysis in analysing BPR and content analysis to analyze qualitative data.

Findings of the study indicate that BPR can be implemented in public organizations under some consideration. First, public organizations tend to approve change that reduces routines. Second, public organization is harder to implement radical changes. Third, top management commitment is important in assuring successful BPR implementation in public organizations. This study also suggests change management strategies to implement successful BPR changes in public organizations.

Keywords: business process reengineering, change, service performance, resistance to change, and public organization.