

DAMPAK TATA KELOLA SUMBER DAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK MELALUI ADAPTASI ORGANISASI PADA KANTOR CAMAT BUSUNGBIU KABUPATEN BULELENG

Oleh: Putu Kusmadi¹ dan Ni Ketut Sudianing²

Email putukusmadi@gmail.com¹ dan

sudianing18@gmail.com²

Abstraksi

Penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam mengelola aset yang berada di tangan mereka. Keterbatasan dalam tenaga kerja, infrastruktur, serta teknologi informasi dapat menjadi hambatan yang memengaruhi performa layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengelolaan sumber daya dalam organisasi, efeknya terhadap kinerja layanan publik, dan bagaimana adaptasi organisasi berkontribusi pada pemeliharaan kinerja layanan publik di Kantor Camat Busungbiu, Kabupaten Buleleng.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Informan dipilih secara sengaja, sedangkan data dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña dengan verifikasi keabsahan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya berimbas pada produktivitas serta mutu layanan, terutama terkait dengan beban kerja pegawai, waktu penyelesaian layanan, dan kenyamanan warga. Meskipun demikian, responsivitas, akuntabilitas, dan tanggung jawab dalam layanan masih bisa dipertahankan melalui adaptasi organisasi yang terwujud dalam fleksibilitas tugas, peningkatan koordinasi internal, pengembangan kapasitas pegawai, komunikasi layanan yang bersifat humanis, serta pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa adaptasi organisasi adalah elemen strategis yang memperkuat hubungan antara pengelolaan sumber daya organisasi dan kinerja layanan publik.

***Kata Kunci:* pengelolaan sumber daya organisasi; adaptasi organisasi; kinerja layanan publik; layanan publik.**

¹Staf Kantor Camat Busungbiu

²Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Panji Sakti Singaraja

1. Pendahuluan

Pelayanan publik berfungsi sebagai salah satu aspek utama dalam pengelolaan pemerintahan, yang berfungsi sebagai ukuran keberhasilan organisasi publik dalam memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan tidak hanya tergantung pada adanya regulasi serta prosedur yang berlaku, namun juga ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi informasi dengan cara yang efisien. Di tengah reformasi birokrasi dan digitalisasi, organisasi publik dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan fokus pada kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, pengelolaan sumber daya organisasi menjadi elemen strategis yang mendukung peningkatan kinerja layanan publik.

Sejumlah organisasi publik di Indonesia masih mengalami berbagai keterbatasan sumber daya, yang berpengaruh pada kualitas pelayanan. Keterbatasan jumlah pegawai, penggunaan teknologi informasi yang belum optimal, serta kurangnya fasilitas pelayanan sering menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Situasi ini menegaskan bahwa perbaikan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada penambahan sumber daya, tetapi juga memerlukan kemampuan organisasi dalam mengelola dan memaksimalkan sumber daya yang ada untuk terus memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

Banyak penelitian telah dilakukan mengenai pengelolaan organisasi dan pelayanan publik. Mudarya dan Siswanti (2026) mengungkapkan bahwa kemampuan sumber daya manusia dalam birokrasi merupakan elemen krusial dalam mendukung transformasi digital pemerintahan serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Di sisi lain, Ariasa & Suprpta (2026) menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi yang efektif mendukung peningkatan motivasi pegawai, sehingga pelayanan publik bisa dilaksanakan dengan lebih baik. Kedua penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dan komunikasi organisasi dalam menaikkan kinerja organisasi publik. Namun, kedua penelitian itu belum secara spesifik menerangkan bagaimana organisasi

publik mempertahankan kinerja layanan saat menghadapi keterbatasan sumber daya melalui mekanisme adaptasi.

Kantor Camat Busungbiu, sebagai salah satu instansi daerah yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, juga menghadapi tantangan serupa. Keterbatasan jumlah pegawai, fasilitas pelayanan, serta dukungan teknologi informasi memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat produktivitas dan kualitas layanan. Di tengah itu, harapan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan akuntabel semakin meningkat. Hal ini mendorong organisasi untuk melakukan beragam adaptasi guna memastikan layanan tetap terselenggara dengan baik meskipun berada dalam kondisi sumber daya yang terbatas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, masih terdapat celah dalam penelitian mengenai peran adaptasi organisasi dalam memperkuat hubungan antara pengelolaan sumber daya organisasi dan kinerja layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menilai pengaruh pengelolaan sumber daya organisasi terhadap kinerja layanan publik, tetapi juga menjelaskan bagaimana adaptasi organisasi berfungsi sebagai strategi dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik di tengah keterbatasan sumber daya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait dengan pengelolaan organisasi dan peningkatan kualitas layanan publik di sektor publik.

2. Kajian Pustaka

2.1. Tata Kelola Sumber Daya Organisasi

Tata kelola sumber daya dalam suatu organisasi adalah proses yang melibatkan pengelolaan tenaga kerja, infrastruktur, dan teknologi informasi secara sistematis demi mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Robbins dan Judge (2017) melihat organisasi sebagai sistem yang menggabungkan berbagai macam sumber daya untuk mencapai hasil yang efektif. Pandangan ini sesuai dengan *Resource-Based View* yang menempatkan sumber daya sebagai aset penting yang dapat memberikan keunggulan kompetitif pada organisasi jika dikelola dengan baik.

Dalam konteks organisasi publik, keberhasilan pengelolaan sumber daya tidak hanya bergantung pada seberapa banyak sumber daya yang tersedia, tetapi juga pada seberapa baik organisasi tersebut dapat memanfaatkan sumber daya untuk memberikan layanan berkualitas. Mudarya dan Siswanti (2026) menekankan bahwa peningkatan kemampuan para aparatur, terutama dalam menghadapi perubahan digital, adalah syarat krusial untuk menciptakan birokrasi yang responsif serta pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya organisasi tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan internal, tetapi juga pada pengembangan kapasitas aparatur untuk menghadapi dinamika dalam lingkungan pelayanan.

2.2. Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik adalah ukuran dari seberapa baik sebuah organisasi berhasil menawarkan layanan yang sesuai dengan tujuan, standar, dan ekspektasi masyarakat. Paradigma layanan publik baru menempatkan masyarakat sebagai individu yang harus mendapatkan layanan yang responsif, partisipatif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, keberhasilan dalam pelayanan publik tidak hanya dilihat dari seberapa efisien administrasi dilakukan, tetapi juga dari kapasitas organisasi untuk secara berkelanjutan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dwiyanto (2011) menyatakan bahwa kinerja dalam pelayanan publik dapat dinilai menggunakan lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas, dan tanggung jawab. Di sisi lain, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model *SERVQUAL* menyoroti pentingnya elemen fisik, keandalan, kecepatan respon, jaminan, dan empati dalam mengevaluasi kualitas layanan. Kedua pendekatan ini saling melengkapi untuk menjelaskan efisiensi organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3. Adaptasi Organisasi

Adaptasi organisasi adalah kemampuan yang dimiliki oleh organisasi untuk mengubah struktur, cara kerja, serta penggunaan sumber daya sebagai reaksi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan baik di dalam maupun di luar.

Kemampuan ini semakin krusial bagi organisasi publik yang harus menghadapi keterbatasan sumber daya dan sekaligus memenuhi ekspektasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariasa & Suprpta (2026) menunjukkan bahwa komunikasi yang berjalan dengan baik dalam organisasi dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai dan mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan organisasi dalam menciptakan koordinasi dan komunikasi di dalam merupakan komponen vital dari proses adaptasi organisasi. Dalam kajian ini, adaptasi organisasi dilihat sebagai strategi yang memungkinkan organisasi untuk menjaga kinerja pelayanan publik meskipun beroperasi dalam situasi keterbatasan sumber daya.

2.4. Penelitian Terdahulu

Sejumlah kajian telah meneliti elemen-elemen yang memengaruhi mutu pelayanan publik dari berbagai sudut pandang. Mudarya dan Siswanti (2026) menegaskan bahwa kemampuan sumber daya manusia dalam birokrasi adalah faktor krusial untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya melalui peningkatan kapasitas aparatur sehingga dapat memenuhi tuntutan perubahan digital. Riset tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kemampuan aparatur merupakan syarat penting bagi terciptanya birokrasi yang responsif dan dapat beradaptasi terhadap perubahan.

Di sisi lain, Ariasa dan Suprpta (2026) menemukan bahwa komunikasi dalam organisasi yang berjalan dengan baik dapat memotivasi pegawai sehingga mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Temuan penelitian itu menekankan pentingnya komunikasi dan koordinasi internal dalam menciptakan atmosfer kerja yang positif dan meningkatkan kinerja organisasi publik.

Selain itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model *SERVQUAL* menjelaskan bahwa mutu pelayanan dipengaruhi oleh lima komponen utama, yakni bukti fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Model ini sering digunakan sebagai panduan untuk menilai kualitas pelayanan di berbagai organisasi, termasuk dalam sektor publik.

Berbeda dengan kajian-kajian sebelumnya, penelitian ini tidak hanya memeriksa dampak tata kelola sumber daya organisasi terhadap kinerja pelayanan publik, tetapi juga menyoroti adaptasi organisasi sebagai strategi yang memperkuat hubungan antara keduanya. Dengan demikian, penelitian ini menyuguhkan pandangan yang lebih luas mengenai bagaimana organisasi publik dapat menjaga mutu pelayanan meski dengan keterbatasan sumber daya melalui kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

2.5. Kerangka Berpikir

Tata kelola sumber daya dalam suatu organisasi merupakan elemen yang berpengaruh terhadap suksesnya pelaksanaan layanan publik. Keterbatasan pada tenaga kerja, fasilitas, dan sistem informasi dapat berpotensi mengurangi produktivitas serta mutu pelayanan. Namun, efek tersebut tidak selalu menyebabkan penurunan di semua aspek kinerja layanan bila organisasi dapat beradaptasi dengan baik.

Di dalam penelitian ini, adaptasi organisasi diartikan sebagai strategi yang menjelaskan kemampuan organisasi untuk mempertahankan responsif, akuntabel, dan bertanggung jawab dalam pelayanan melalui fleksibilitas dalam pembagian tugas, koordinasi di dalam, peningkatan kemampuan aparatur, interaksi pelayanan yang bersifat manusiawi, serta pemaksimalan penggunaan teknologi informasi. Mengacu pada kerangka tersebut, penelitian ini mengkaji hubungan antara pengelolaan sumber daya organisasi, adaptasi organisasi, dan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Busungbiu Kabupaten Buleleng.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang pengelolaan sumber daya organisasi, dampaknya terhadap kinerja layanan publik, serta peran adaptasi organisasi dalam menjaga kualitas layanan publik di Kantor Camat Busungbiu, Kabupaten Buleleng.

Tempat penelitian ditentukan secara purposif di Kantor Camat Busungbiu karena lembaga ini memberikan layanan publik sembari menghadapi kekurangan

dalam aspek sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi informasi yang berpotensi memengaruhi pelaksanaan layanan kepada masyarakat.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik *purposive sampling*, di mana yang terlibat meliputi Camat Busungbiu, Sekretaris Camat, tenaga pelayanan, operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dan masyarakat yang menggunakan layanan. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, serta peran mereka dalam pelaksanaan layanan publik.

Data yang terkumpul dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer didapat melalui observasi, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen organisasi, peraturan yang berlaku, laporan layanan, serta berbagai referensi yang relevan.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, yang mencakup pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu untuk memastikan kredibilitas hasil penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Tata Kelola Sumber Daya Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya di Kantor Camat Busungbiu dilakukan melalui pengaturan sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi informasi sebagai komponen utama dalam memberikan layanan kepada publik. Ketiga elemen ini saling berhubungan untuk memastikan kelancaran administrasi kepada masyarakat. Meskipun menghadapi tantangan terkait jumlah pegawai, fasilitas layanan, dan dukungan teknologi informasi, organisasi masih mampu menjalankan layanan berkat pengelolaan sumber daya yang adaptif dan fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keterbatasan jumlah pegawai mengakibatkan peningkatan beban kerja, terutama di unit layanan administrasi kependudukan. Hal ini ditangani dengan cara membagi tugas lebih fleksibel, menjalin kerja sama antarpegawai, dan memanfaatkan keahlian pegawai sesuai dengan tanggung jawab mereka. Di sisi

lain, sumber daya fisik yang terbatas dan masalah teknologi informasi, seperti pada jaringan internet dan sistem layanan, masih menjadi tantangan yang memengaruhi kelancaran layanan pada waktu-waktu tertentu.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kesuksesan penyelenggaraan layanan publik tidak hanya ditentukan oleh jumlah sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, tetapi lebih karena kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya secara efisien. Hal ini sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2017) yang melihat organisasi sebagai sistem yang mengintegrasikan beragam sumber daya untuk mencapai tujuan. Dalam konteks *Resource-Based View*, kemampuan untuk mengelola sumber daya dengan baik adalah keunggulan strategis yang memungkinkan organisasi untuk tetap berprestasi meskipun menghadapi keterbatasan.

Penelitian ini juga mendukung penemuan Mudarya dan Siswanti (2026) yang menyatakan bahwa kemampuan pegawai sangat krusial dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era birokrasi digital. Namun, penelitian ini menawarkan sudut pandang yang lebih komprehensif. Pengelolaan sumber daya dalam organisasi dipengaruhi tidak hanya oleh kompetensi manusia, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menggabungkan sarana fisik, teknologi informasi, dan pola koordinasi internal sebagai suatu kesatuan yang saling mendukung untuk mengoptimalkan layanan publik.

Dengan demikian, pengelolaan sumber daya di Kantor Camat Busungbiu menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya tidak selalu menjadi penghalang yang mengurangi kualitas layanan. Sebaliknya, efektivitas dalam pengelolaan sumber daya merupakan elemen kunci yang menentukan kemampuan organisasi untuk terus menjalankan layanan publik secara berkelanjutan.

4.2 Dampak Tata Kelola Sumber Daya Organisasi terhadap Kinerja

Pelayanan Publik

Analisis dampak pengelolaan sumber daya dalam suatu organisasi terhadap kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu pada lima indikator kinerja pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011), yaitu hasil kerja, mutu pelayanan, kecepatan respons, tanggung jawab, dan komitmen layanan. Temuan

dari penelitian ini mengindikasikan bahwa terbatasnya sumber daya organisasi tidak berpengaruh secara merata pada semua indikator tersebut. Dampak yang paling jelas terlihat pada area produktivitas dan mutu pelayanan, sementara kecepatan respons, tanggung jawab, dan komitmen layanan masih dapat dipertahankan melalui serangkaian strategi penyesuaian yang dilaksanakan oleh organisasi.

4.2.1 Produktivitas dan Kualitas Pelayanan

Produktivitas pelayanan dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah pegawai, infrastruktur, dan teknologi informasi. Situasi ini menyebabkan beban kerja pegawai semakin berat, waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama, serta menurunnya kenyamanan masyarakat, terutama saat volume pelayanan meningkat. Namun, pelayanan tetap dapat dilakukan sesuai dengan prosedur melalui pengaturan prioritas tugas, kolaborasi antar pegawai, serta pemanfaatan sarana yang ada dengan sebaik-baiknya.

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi publik tidak hanya tergantung pada jumlah sumber daya, tetapi juga pada seberapa baik sumber daya tersebut dikelola. Mahsun (2016) menjelaskan bahwa produktivitas dalam sektor publik adalah kemampuan instansi dalam menggunakan sumber daya dengan efisien untuk menghasilkan layanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Oleh karena itu, keterbatasan sumber daya tidak selalu berdampak pada rendahnya produktivitas jika organisasi mampu mengelola sumber daya dengan cara yang efektif.

Dalam hal kualitas pelayanan, penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai tetap dapat memastikan mutu pelayanan meskipun masih terdapat kendala pada fasilitas fisik dan dukungan teknologi informasi. Temuan ini sejalan dengan konsep *SERVQUAL* yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terutama dalam dimensi fisik, yang menekankan pentingnya ketersediaan fasilitas pelayanan sebagai indikator kualitas pelayanan. Meskipun begitu, penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor fisik, tetapi juga oleh kesungguhan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat, ramah, dan sesuai prosedur.

4.2.2 Responsivitas, Akuntabilitas, dan Tanggung Jawab Pelayanan

Berbeda dengan aspek produktivitas dan mutu layanan, keterbatasan sumber daya dalam organisasi tidak berpengaruh besar terhadap kemampuan responsivitas, akuntabilitas, dan tanggung jawab dalam pelayanan. Para pegawai tetap menyampaikan informasi yang jelas tentang prosedur layanan, menguraikan alasan keterlambatan jika terjadi masalah sistem, serta melaksanakan layanan sesuai prosedur operasional standar yang berlaku. Situasi ini menunjukkan bahwa kultur kerja, integritas pegawai, dan koordinasi internal memiliki peranan krusial dalam mempertahankan kelangsungan layanan publik.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Ariasa & Suprpta (2026) yang menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi berperan dalam meningkatkan motivasi kerja para pegawai. Dalam penelitian ini, komunikasi organisasi tidak hanya memotivasi pegawai, tetapi juga berfungsi sebagai alat koordinasi yang memungkinkan pegawai tetap responsif, akuntabel, dan bertanggung jawab meskipun memiliki sumber daya yang terbatas. Dengan demikian, komunikasi organisasi menjadi salah satu wujud adaptasi yang mendukung kelangsungan layanan publik.

Temuan ini sejalan dengan konsep *New Public Service* yang menekankan pentingnya pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara yang harus diberikan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, kualitas layanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecukupan sumber daya organisasi, tetapi juga oleh dedikasi pegawai dalam mengutamakan kepentingan masyarakat melalui pelayanan profesional yang berfokus pada kebutuhan publik.

4.3 Adaptasi Organisasi dalam Mempertahankan Kinerja Pelayanan

Publik

Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan organisasi untuk beradaptasi adalah faktor strategis yang memungkinkan Kantor Camat Busungbiu untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik meskipun dihadapkan pada keterbatasan dalam tenaga kerja, infrastruktur, dan teknologi informasi. Adaptasi yang dilakukan bukan hanya sebagai reaksi terhadap berbagai

rintangan yang dihadapi, tetapi juga berperan sebagai sistem yang menjamin keberlanjutan layanan tetap efektif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Adaptasi organisasi terwujud melalui beberapa pendekatan, seperti fleksibilitas dalam pembagian tugas antar pegawai, peningkatan koordinasi di dalam, peningkatan kemampuan pegawai, komunikasi yang bersifat manusiawi dalam pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Fleksibilitas dalam pembagian tugas memungkinkan pegawai untuk saling mendukung saat beban kerja meningkat, sedangkan koordinasi internal mempercepat penanganan masalah yang muncul dalam proses layanan. Selain itu, peningkatan kemampuan pegawai dan komunikasi yang terbuka dengan masyarakat juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik, khususnya ketika ada keterlambatan dalam pelayanan yang disebabkan oleh masalah teknis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adaptasi organisasi bukan hanya sekadar upaya praktis untuk mengatasi keterbatasan sumber daya, tetapi juga merupakan bagian dari pengelolaan organisasi yang menentukan suksesnya penyelenggaraan layanan publik. Temuan ini memperluas hasil penelitian Mudarya dan Siswanti (2026) yang menekankan pentingnya kompetensi pegawai untuk mendukung birokrasi yang mampu beradaptasi, dan juga melengkapi penelitian Ariasa & Suprpta (2026) yang menggarisbawahi pentingnya komunikasi dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan komunikasi dalam organisasi akan memberikan hasil yang lebih optimal jika terintegrasi melalui kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan keterbatasan sumber daya.

Dengan demikian, adaptasi organisasi bisa dilihat sebagai mekanisme strategis yang memperkuat hubungan antara pengelolaan sumber daya organisasi dan kualitas pelayanan publik. Temuan ini memberikan sudut pandang baru dalam kajian administrasi publik, di mana keberhasilan dalam layanan publik tidak hanya didasarkan pada ketersediaan sumber daya, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk mengelola, mengintegrasikan, dan menyesuaikan sumber daya tersebut dengan cara yang adaptif, guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

4.4 Implikasi Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini mendukung gagasan bahwa koneksi antara manajemen sumber daya organisasi dan hasil pelayanan publik tidak bersifat langsung, melainkan dipengaruhi oleh kapasitas organisasi untuk beradaptasi. Hasil tersebut menambah wawasan dalam penelitian administrasi publik, terutama dalam pemasangan konsep manajemen organisasi di sektor publik, dengan mengedepankan adaptasi organisasi sebagai elemen kunci dalam menjaga kualitas pelayanan publik di tengah kekurangan sumber daya.

Secara praktis, temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik tidak selalu memerlukan penambahan sumber daya. Penguatan koordinasi internal, peningkatan kemampuan pegawai, pengembangan budaya kerja yang kolaboratif, komunikasi layanan yang manusiawi, serta pemanfaatan teknologi informasi secara optimal adalah strategi yang dapat diadopsi oleh pemerintah daerah untuk tidak hanya mempertahankan tetapi juga meningkatkan kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelolaan sumber daya organisasi di Kantor Camat Busungbiu dilakukan melalui pengaturan sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi informasi yang saling mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Meskipun terdapat berbagai keterbatasan pada ketiga aspek tersebut, pelayanan tetap berlangsung berkat pengelolaan sumber daya yang efisien, koordinasi internal, dan pemanfaatan sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya.

Keterbatasan pada sumber daya organisasi berpengaruh terhadap produktivitas dan mutu pelayanan, terutama dengan meningkatnya beban kerja pegawai, durasi penyelesaian pelayanan, dan kenyamanan masyarakat. Namun, keterbatasan ini tidak secara signifikan memengaruhi tingkat responsivitas, akuntabilitas, dan tanggung jawab pelayanan, karena pegawai masih berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Temuan utama dari riset ini menunjukkan bahwa adaptasi organisasi berfungsi sebagai strategi yang memperkuat hubungan antara pengelolaan sumber daya organisasi dan performa pelayanan publik. Adaptasi organisasi terlihat melalui fleksibilitas dalam distribusi tugas, peningkatan koordinasi internal, pengembangan kapasitas pegawai, komunikasi pelayanan yang lebih manusiawi, dan pengoptimalan teknologi informasi. Dengan demikian, keberhasilan dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan sumber daya organisasi, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk mengelola dan mengadaptasi sumber daya tersebut secara efektif demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan ialah sebagai berikut.

- 1) Untuk Kantor Camat Busungbiu, penting untuk melakukan penguatan kemampuan sumber daya manusia melalui peningkatan keterampilan pegawai, distribusi beban kerja yang lebih merata, serta pengembangan budaya kerja yang bersifat kolaboratif demi meningkatkan efektivitas layanan publik.
- 2) Bagi Pemerintah Kabupaten Buleleng, dukungan dibutuhkan untuk memenuhi fasilitas pelayanan serta penguatan infrastruktur teknologi informasi agar proses pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan berkelanjutan.
- 3) Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas penelitian mengenai adaptasi organisasi di berbagai lembaga pemerintahan dengan menerapkan pendekatan atau metode yang berbeda, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang strategi organisasi dalam menjaga kualitas layanan publik di tengah perubahan lingkungan organisasi.

Daftar Pustaka

- Ariasa, P. O., & Suprpta, I. N. (2026). *Komunikasi organisasi dan semangat kerja pegawai (Studi pada Bagian Umum Sub.Bagian Perlengkapan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng)*. Locus Majalah Ilmiah FIA Universitas Panji Sakti, 18(1), 1–21.
- Bryceland, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 389–401. <https://doi.org/10.1108/09604520110410601>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (Edisi Revisi). BPFE.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mudarya, I. N., & Siswanti, D. (2026). *Kompetensi SDM birokrasi di era digital (Suatu tinjauan akademik)*. Locus Majalah Ilmiah FIA Universitas Panji Sakti, 18(1), 76–87.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.