



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 3905-3914

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Strategi Perubahan dan Pengembangan Organisasi DPM dalam Upaya Memperbaiki Citra dan Eksistensi DPM UNAND Kampus 2 Payakumbuh Pada Periode 2023/2024

Erizal Nazaruddin<sup>1✉</sup>, Utama Melisha Hidayat<sup>2</sup>, Ainilla Hasanah<sup>3</sup>, Melkia Zahra<sup>4</sup>, M Fahrul Rozi<sup>5</sup>

Universitas Andalas

Email: [erizaln@eb.unand.ac.id](mailto:erizaln@eb.unand.ac.id)<sup>✉</sup>

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi perubahan dan pengembangan yang tepat untuk memperbaiki citra DPM Unand Kampus 2 Payakumbuh yang sempat mendapatkan mosi tidak percaya dari masyarakat UNAND dan mengembalikan eksistensi dari DPM yang selama ini dirasa tidak ada. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori strategi pemasaran dan teori strategi komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, hasil dari pemilihan sampling ini ialah didapati tiga audiens yang memiliki kriteria sesuai yang sudah peneliti terapkan dan mau untuk diwawancara. Dalam memperoleh data teknik yang dilakukan ialah melakukan wawancara mendalam kepada ketiga orang informan tersebut serta melalui studi pustaka. Untuk menguji keabsahan dari data yang dimiliki maka dilakukan pengujian dengan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memperbaiki citra DPM yang sudah rusak serta mengembalikan eksistensi DPM yang sudah memudar ialah dengan penerapan strategi perubahan baik dalam lingkup internal dan eksternal begitupun dengan strategi pengembangannya juga dilakukan dalam lingkup internal dan eksternal.

Kata Kunci: *Strategi Perubahan, Strategi Pengembangan, Organisasi, DPM*

## Abstract

The purpose of this research is to find out what the appropriate change and development strategy is to improve the image of DPM Unand Campus 2 Payakumbuh which had received a vote of no confidence from the UNAND community and restore the existence of DPM which was felt to be non-existent. The theories used in this research are marketing strategy theory and communication strategy theory. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach. The selection of informants in this research was carried out using a purposive sampling technique. The result of this sampling was that three audiences were found who met the criteria that the researcher had applied and were willing to be interviewed. In obtaining technical data, the technique used was conducting in-depth interviews with the three informants and through literature study. To test the validity of the data held, testing was carried out using source triangulation techniques. The research results show that repairing DPM's damaged image and restoring the existence of DPM which has faded is by implementing change strategies both internally and externally, as well as developing strategies that are also carried out internally and externally.

Keywords: *Change Strategy, Development Strategy, Organization, DPM*

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan tempat pembelajaran yang pelaksanaan organisasinya sudah mencangkup skala yang lebih besar tanggung jawabnya dibanding dengan Sekolah Menengah Pertama maupun Sekolah Menengah Atas. Perbedaan skala tanggung jawab dari organisasi ini ialah dari segi dampak yang dihasilkan oleh organisasi ini terhadap keberlangsungan organisasi, anggot, serta masyarakat internal. Pada organisasi internal tingkat SMP maupun SMA seperti Majelis Perwakilan Kelas (MPK) dan Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) skala tanggung jawab hanya berupa tanggung jawab kepada organisasi dan anggotanya, adapun terhadap masyarakat internal sekolahnya tidak jauh seputar keberhasilan kegiatan dari acara yang dilakukan serta kesejahteraan anggota kelasnya masing-masing.

Berbeda dengan skala tanggung jawab dari organisasi internal perguruan tinggi yang biasa disebut dengan lembaga kemahasiswaan seperti DPM dan BEM. DPM merupakan sebuah lembaga legislatif atau lembaga perundang-undangan pada tingkat perguruan tinggi yang memiliki kewenangan untuk menjelaskan peraturan atau tata tertib yang telah dibuat oleh Majelis Perwakilan Mahasiswa (MPM) yang dijadikan sebagai pedoman kerja bagi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), (Buku Panduan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, 2015). Jadi dapat dikatakan bahwa BEM dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai lembaga eksekutif diawasi oleh DPM dengan berlandaskan

undang-undang yang telah disahkan oleh MPM. Skala tanggung jawab yang dipegang oleh DPM sangatlah besar karena tidak hanya mencangkup keberlangsungan hidup lembaga dan anggotanya saja, namun juga keberlangsungan hidup lembaga yang diawasinya yakni BEM, kemudian ormawa-ormawa didalam lingkungan kampus dan juga seluruh masyarakat kampus.

Untuk menjadi seorang DPM mahasiswa haruslah memiliki keyakinan dalam dirinya atas kemampuan yang dimilikinya. Menurut Sylvester, (2010) keyakinan yang dimaksudkan ialah keyakinan atas kemampuannya dapat melakukan suatu perubahan yang berarti. Mestilah orang-orang yang tergabung dalam DPM ini ialah sekumpulan orang-orang yang memiliki keyakinan dalam dirinya mampu untuk melakukan perubahan. Berdasarkan uraian diatas bahwa peran dari DPM dalam keberlangsungan hidup semua lembaga dan ormawa yang ada dikampus itu sangatlah besar, DPM menjadi akar dalam keberhasilan lembaga dan ormawa yang ada dilingkungan kampus. Kinerja DPM yang bagus akan memberikan dampak yang baik untuk lembaga dan ormawa serta masyarakat kampus dan juga sebaliknya, ketika kinerja DPM buruk maka tentu akan mempengaruhi keberlangsungan organisasi dan masyarakat kampus.

Universitas Andalas Kampus II merupakan perguruan tinggi yang juga memiliki susunan lembaga pemerintahan seperti uraian diatas, memiliki MPR, DPM, Dan BEM. Namun sayangnya pada periode 2022/2023 kinerja dari salah satu lembaga perguruan tinggi ini yakni DPM memiliki kinerja yang buruk dan banyak dari anggota organisasinya yang mangkrak bekerja dan tentu ini memiliki pengaruh terhadap kinerja dari BEM, yang dirakan langsung oleh masyarakat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kampus II (FEBDA). Kinerja organisasi menurut Sobandi (2006) merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, output, outcome, benefit, maupun impact. Sejatinya sebuah lembaga legislatif itu mampu memberikan kepastian hukum atas lembaga yang diawasinya dan mengawasi keadaan lingkungan baik internal maupun eksternal kampus supaya dapat berjalan dengan sebagaimana mestikan dan memastikan kesejahteraan masyarakat kampus dan masyarakat sekitarnya tidak terapai pada periode ini.

Tridarma perguruan tinggi pada periode ini dinilai tidak dapat berjalan dengan efektif akibat terjadinya mangkrak kerja yang dilakukan oleh beberapa anggota DPM, tidak hanya mangkrak DPM pada periode 2022/2023 menjalankan pemerintahannya tanpa undang-undang dikarenakan undang-undang yang tidak ditemukan. Semua permasalahan ini menyebabkan munculnya stigma negatif muncul dari masyarakat

kampus karena banyak masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh BEM selaku lembaga yang diawasi oleh DPM yang menyebabkan beberapa dari masyarakat Kampus II ini dirugikan. Hal ini membuktikan bahwa stigma ini dapat muncul karena tidak terlihatnya kinerja DPM selama memerintah dan juga dari permasalahan ini berakhir dengan diadakannya aksi demo oleh masyarakat FEBDA dengan mosi "Tidak Percaya DPM" mosi ini ditunjukkan sebagai bentuk kekecewaan dari masyarakat FEBDA kepada DPM periode 2022/2023 sehingga merusak citra DPM sebagai lembaga legislatif. Menurut Wasesa (2005:13) citra perusahaan di mata publik dapat dilihat dari pendapat atau pola pikir khalayak pada saat mempersepsikan realitas yang terjadi.

Berangkat dari permasalahan tersebut maka dari itu, adanya keinginan dari DPM periode 2023/2024 untuk melakukan perubahan dan pengembangan organisasi DPM untuk dapat memperbaiki citra DPM serta dapat mengembalikan eksistensi dari DPM sebagai lembaga legislatif di perguruan tinggi. DPM periode 2023/2024 dibawah pimpinan Muhammad Umar Abdullah sebagai ketua, Ainilla Hasanah sebagai wakil ketua 1, Salima Shindi Sabila sebagai wakil ketua 2 memiliki tekad untuk bersama-sama dengan anggota yang dimiliki untuk mewujudkan perubahan, melakukan revolusi secara besar-besaran terhadap kinerja DPM untuk menuju lembaga pemerintahan kampus yang terarah, amanat, dapat dipercaya, disegani, bermanfaat dan bertanggung jawab atas wewenang yang telah dilimpahkan serta sebagai upaya dalam memperbaiki citra DPM yang sudah terlanjur rusak dan eksistensinya yang mulai memudar. Untuk mengetahui strategi perubahan dan pengembangan yang akan dilakukan oleh DPM periode 2023/2024 maka perlulah dilakukan penelitian untuk dapat memperoleh jawaban yang konkrit dan dapat dijadikan pedoman atau gambaran untuk melakukan perubahan oleh DPM periode selanjutnya.

#### METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono, (2015) metode kualitatif dapat dikatakan sebuah metode yang mempunyai dasar yakni *potpositivisme*. Pendekatan yang dipakai oleh peneliti ialah studi kasus. Studi kasus adalah strategi yang digunakan dalam penelitian untuk menyelidiki subjek penelitian secara rinci dan mengumpulkan informasi dengan lengkap menggunakan teknik pengumpulan data. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah ketua dan wakil ketua 1 dan 2 dari Pengurus DPM yang tentu paling memahami mengenai strategi yang akan digunakan baik itu strategi perubahan maupun strategi pengembangan

DPM pada periode 2023/2024 dalam upaya memperbaiki citra DPM yang sudah rusak. Sementara untuk data sekunder diperoleh oleh peneliti dari studi kepustakaan dengan mencari buku, jurnal dan artikel yang relevan dengan strategi perubahan dan pengembangan DPM, dalam menunjang terwujudnya revolusi yang diharapkan untuk pemerintahan yang lebih baik kedepannya. Kemudian dalam mengumpulkan data teknik yang digunakan ialah wawancara secara mendalam kepada ketiga orang informan tersebut dan melalui studi pustaka. Untuk menguji keabsahan dari data tersebut, dilakukan pengujian dengan teknik triangulasi sumber. Lalu dilakukan analisis pada data tersebut memakai teknik analisis data model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Universitas Andalas merupakan universitas yang memiliki tiga kampus yakni kampus satu yang berada di Padang, kampus dua yang berada di Payakumbuh, dan kampus tiga di Damasyara. Dengan keadaan kampus yang berpisah-pisah tentu diperlukan sistem pemerintahan yang dapat menyatukan ketiga kampus tersebut supaya dapat memperoleh informasi yang sama satu sama lain dan dapat mengatur kelancaran mahasiswa selama menepuh pendidikan. Untuk itu dibentuklah suatu lembaga pemerintahan yakni MPM selaku lembaga yang bertanggung jawab atas mahasiswa serta secara administratif kepada pihak rektor universitasnya. Kemudian DPM selaku lembaga legislatif lembaga perundang-undangan pada tingkat perguruan tinggi yang memiliki kewenangan untuk menjelaskan peraturan atau tata tertib yang telah dibuat oleh Majelis Perwakilan Mahasiswa (MPM) yang dijadikan sebagai pedoman kerja bagi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM). Lembaga terakhir ialah BEM sebagai lembaga eksekutif yang memiliki wewenang dan tugas yang langsung berinteraksi dengan masyarakat kampus.

Adapun sistematisa kinerja dari lembaga pemerintahan ini ialah dimulai dari BEM yang menjadi wadah dalam menampung aspirasi mahasiswa, kemudian aspirasi itu jika melibatkan civitas kampus maka dilaporkan kepada DPM, lalu DPM melalui komisi dua yakni bagian aspirasi akan menyampaikan kepada pihak civitas kampus, namun jika berhubungan dengan rektor maka DPM akan melaporkan aspirasi tadi kepada MPM untuk disampaikan kepada rektor. Namun, dalam pengaplikasian dalam periode 2022/2023 hal ini tidak berjalan baik hingga menimbulkan masalah yang berujung demo, maka untuk periode 2023/2024 ini akan dilakukan perbaikan dalam pengaplikasian struktur kelembagaan supaya dapat berjalan sebagaimana mestinya.

## Strategi Perubahan DPM periode 2023/2024

DPM periode 2023/2024 merupakan sekumpulan mahasiswa yang menjadi pengurus baru menggantikan kepengurusan DPM periode sebelumnya. Tentunya sebagai pengurus baru banyak hal yang harus dilakukan terutama melakukan perbaikan serta perubahan dari kinerja pengurus periode sebelumnya. Segala hal yang ditimbulkan akibat dampak dari kinerja pengurus DPM terdahulu harus diselesaikan dan ditangani oleh pengurus DPM terbaru. . Perubahan yang akan dilakukan tentulah harus terencana dan terarah. Seperti halnya yang menjadi poblematika yang terjadi yakni adanya ketidakpercayaan dari masyarakat FEBDA terhadap DPM dan merusak citra DPM sebagai lembaga legislatif. Maka yang harus dilakukan oleh DPM periode 2023/2024 ialah memikirkan bagaimana strategi yang tepat untuk dapat memperbaiki citra yang rusak disertai melakukan perubahan besar-besaran dalam menjalankan pemerintahan. Adapun perubahan yang dimaksudkan ini dapat berupa mengembalikan kembali sistematika susunan kelembagaan pemerintahan di kampus sebagai mana mestinya yang telah di atur menurut undang-undang yang telah ditetapkan. Menjelaskan kedudukan antar lembaga supaya tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan tugas dan wewenang.

Adapun strategi perubahan yang dilakukan oleh DPM periode 2023/2024 ini ialah melakukan perubahan yang dimulai dengan merubah dari internal DPM ini terlebih dahulu, bentuk perubahan yang dilakukan ialah dulu pada masa kepengurusan yang lama dalam menjalankan pemerintahannya tidak ada SOP atau aturan-aturan yang mengikat pengurus organisasi supaya tidak semena-mena dalam berorganisasi, pada periode sekarang sudah diterapkannya SOP kepengurusan yang berisikan aturan tertulis dan tidak dapat diganggu gugat, jika ada yang melanggar dalam menjalankan tugasnya akan dikenakan sanksi sesuai SOP yang berlaku seperti dikenakan denda atau dipecat bagi pengurus yang mangkir dari tanggung jawab atau melanggar kode etik organisasi. Perubahan selanjutnya ialah pengadaan agenda rapat rutin, adapun pengadaan ini dilakukan sebanyak dua kali dalam seminggu dengan pelaksanaan satu kali secara online dan satu kali lagi offline hal ini dilakukan untuk dapat melakukan evaluasi kinerja antar komisi dalam setiap seminggu, memantau setiap kinerja yang telah dilakukan. Lalu mulai memperbaiki komisi satu yakni bagian undang-undang dengan mencari undang-undang

yang sempat hilang dan membuat undang-undang pemerintahan sesuai kebutuhan masyarakat kampus, dan mengedarkannya kepada masyarakat FEBDA melalui postingan instagram. Untuk komisi dua yakni bagian aspirasi mahasiswa sudah dilakukan perubahan bahwa komisi dua akan melakukan kerjasama dengan BEM bagian ADKESMA dalam menyampaikan aspirasi mahasiswa. Kemudian perubahan berikutnya ialah memperketat komisi tiga yakni bagian pengawasan BEM supaya kejadian yang lampau tidak terjadi lagi.

Sementara strategi perubahan untuk lingkup eksternal diluar kepengurusan internal DPM ialah memulai untuk menjalin kerjasama yang kuat dengan BEM selaku lembaga eksekutif dan juga ikut serta melakukan rapat koordinasi yang diadakan BEM bersama HIMA dan UKM yang ada di kampus II seperti, Alenia, Portal, Gibe, Lkei, dan A crew untuk mengetahui bagaimana keadaan organisasi atau UMKM tersebut.

#### Strategi Pengembangan DPM periode 2023/2024

Untuk dapat mengembangkan organisasi maka hal utama yang harus dikembangkan terlebih dahulu ialah SDMnya. Suatu organisasi akan bagus jika SDM yang tergabung didalamnya juga bagus. Sejatinnya dalam menjalankan organisasi tentu diperlukan pengembangan SDM yang dimiliki sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh anggota organisasi. Begitupun dengan DPM periode tahun 2023/2024 ini yang juga melakukan upaya dalam mengembangkan SDM melalui beberapa strategi yang diterapkan.

Adapun strategi pertama yang dilakukan oleh DPM periode sekarang dalam melakukan pengembangan SDM ialah dengan meningkatkan tingkat kedisiplinan pengurus terutama perihal waktu. Bagi anggota yang terlambat menghadiri pertemuan maka akan mendapatkan sanksi. Strategi yang kedua ialah memberikan reward kepada komisi yang kinerjanya paling baik dalam masa kerja selama 3 kali dalam satu kali periode kepengurusan, hal ini dilakukan supaya sebagai langkah dalam memotivasi anggota dalam melakukan pengembangan diri. Strategi ketiga yakni memberikan pelatihan *public speaking* dalam bentuk penyampaian tanggung jawab kerja yang sudah dilakukan pada saat evaluasi kinerja.

Setelah pengembangan SDM sudah dilakukan maka strategi yang dilakukan untuk mengembangkan DPM ialah untuk langkah pertama pengurus baru akan mengadakan sosialisasi kepada mahasiswa baru terkait keberadaan DPM, pengenalan ini perlu dilakukan karena banyak dari mahasiswa yang tidak mengetahui akan adanya DPM sebagai dampak dari kurangnya kinerja DPM terdahulu, maka untuk mengembalikan

eksistensi dari DPM ini supaya kehadirannya diketahui beserta tugas dan fungsinya maka mahasiswa barulah yang dijadikan target sosialisasi dengan harapan kedepannya generasi setelah mereka juga dapat mengetahui dan merasakan kehadiran beserta manfaat dari adanya DPM. Selain langkah diatas juga dilakukan langkah pengembangan organisasi antar anggota hal ini didasari pada banyaknya anggota DPM yang masuk hanya karena ikut-ikutan teman, atau karena hanya menginginkan sertifikat saja, tanpa paham dan mengerti apa itu DPM beserta tugasnya. Tidak adanya pengenalan terhadap lembaga ini yang menjadi dasar mengapa ini bisa terjadi, maka dari itu perlu diberikan pemahaman kepada anggota terkait bagaimana DPM itu sendiri barulah kemudian kepada masyarakat kampus.

Tindakan ini sangat berguna dalam memperkenalkan organisasi melalui *word of mouth* jadi ketika seseorang yang bukan anggota DPM menanyakan perihal DPM kepada pengurus DPM maka ia akan mudah untuk menjelaskan apa itu DPM, bagaimana sistematisa kerjanya, dan hal-hal lainnya karena ia telah dibekali oleh DPM itu sendiri pada saat awal dia mulai menjabat. Kelugasan dan wawasan yang dimiliki oleh pengurus organisasi ini tentu akan meningkatkan minat orang yang mendengar untuk tertarik bergabung menjadi anggota DPM.

## SIMPULAN

DPM merupakan lembaga legislatif atau lembaga perundang-undangan pada tingkat perguruan tinggi yang memiliki kewenangan untuk menjelaskan peraturan atau tata tertib yang telah dibuat oleh Majelis Perwakilan Mahasiswa (MPM) yang dijadikan sebagai pedoman kerja bagi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), (Buku Panduan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, 2015). Strategi perubahan yang dilakukan oleh DPM periode 2023/2024 dalam upaya memperbaiki citra dan mengebalikan eksistensi dari DPM akibat kelalaian kinerja dari DPM terdahulu ialah dengan melakukan perbaikan yang dimulai dari internal DPM itu sendiri seperti diadakannya penerapan SOP, pelaksanaan agenda rapat rutin, perbaikan kinerja komisi satu, dua, dan memperketat pengawasan kinerja komisi tiga sebagai pengawasan BEM, lalu strategi eksternal seperti melakukan kerjasama dengan salah satu lembaga eksekutif yakni ADKESMA terkait dengan aspirasi mahasiswa dan rapat koordinasi dengan Hima dan UKM. Adapun strategi pengembangannya ialah dimulai dari pengembangan SDM yang dimiliki dengan penetapan kedisiplinan, pengajaran *public speaking*, dan pemberian wawasan mengenai DPM, baru melakukan sosialisasi dengan masyarakat kampus dengan sasaran

utama ialah mahasiswa baru.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Beer, M., & Nohria, N. (2001). *Breaking the Code of Change - Harvard Business School Working Knowledge*. Harvard Business School.
- Gotsi, M., & Wilson, A. M. (2001). Corporate reputation: Seeking a definition. In *Corporate Communications: An International Journal* (Vol. 6, Issue 1). <https://doi.org/10.1108/13563280110381189>
- Hersey P, Blanchard KH. 1993. Management for organizational Behavior. Ed ke-6. Singapore: Prentice hall
- Kahar, I. A. (2008). Konsep Kepemimpinan dalam Perubahan Organisasi (Organizational Change) pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1).
- Katuuk, O., Mewengkang, N., & Kalesaran, E. R. (2016). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica. *Acta Diurna*, 5(5).
- Kusworo. (2019). Manajemen Konflik dan Perubahan dalam Organisasi. In *Nucl. Phys*.
- Nazar, F., Astuti, E. S., & Riza, M. F. (2014). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan ( Studi Pada Karyawan PT . BTPN Cabang Pakis Malang ). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Universitas Brawijaya Malang*, 13(1).
- Nurjaman, Kadar dan Umam Khaerul. 2012. Komunikasi dan Public Relation. Bandung :Pustaka Setia
- Robbins, S. P. (2019). Essential of Organizational Behaviour (Terjemahan). *Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Erlangga., 2008*.
- Simorangkir, L. P., & Andayani, T. (2021). EKSISTENSI HIMPUNAN MAHASISWA JURUSAN SEBAGAI ORGANISASI INTERNAL DI FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIMED. *Jurnal Antropologi Sumatera*, 19(1). <https://doi.org/10.24114/jas.v19i2.31695>
- Sobandi B. 2006. Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah. Bandung: Bandung.
- Sugandi, L. (2013). Dampak Implementasi Change Management pada Organisasi. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 4(1). <https://doi.org/10.21512/comtech.v4i1.2743>
- Sunardiyah, F., Pawito, P., & Isrun Naini, A. M. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2).

<https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.6615>

Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Tampubolon, M. P. (2020). Change Management Manajemen Perubahan : Individu, Tim Kerja Organisasi. In *Bogor; Mitra Wacana Media*.

Wasesa, Silih Agung. 2005. Strategi Public relation. Jakarta:Gramedia

Williams, R. V., & Bryson, J. (1991). Effective Library and Information Centre Management. *Journal of Education for Library and Information Science*, 32(1/2).  
<https://doi.org/10.2307/40323361>

Wynne, B. (1992). Misunderstood misunderstanding: Social identities and public uptake of science. *Public Understanding of Science*, 1(3). <https://doi.org/10.1088/0963-6625/1/3/004>

Yusuf M. 2015. Pengaruh diklat dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada dinas kehutanan dan perkebunan Kabupaten Bireuen. *Jurnal Kebangsaan* 4(7): 27-34.