

Nilai-nilai revolusi mental (integritas, etos kerja dan gotong royong) bukanlah hal baru bagi para aparat di daerah, bahkan mereka sudah melakukannya. Hal ini karena mereka sudah melakukan upaya-upaya perbaikan mind-set dan culture-set aparat birokrasi dalam berbagai aspek (termasuk dalam pelayanan publik) jauh sebelum program revolusi mental ini dicanangkan oleh pemerintah. Perwujudan upaya perbaikan tersebut berbeda-beda antara daerah lokus. Di Kota Pontianak, respon pimpinan daerah yang cepat terhadap isu-isu pelayanan publik sangat menonjol. Pimpinan daerah bahkan langsung turun tangan mengatasi berbagai persoalan pelayanan publik dan perilaku pegawai. Kemudian di Kota Yogyakarta, upaya merubah perilaku pegawai dilakukan dalam bentuk formal melalui peraturan gubernur dan peraturan walikota. Sedangkan di Kota Samarinda, walaupun tidak memiliki aturan tertulis sebagaimana di daerah lain, tetapi upaya melakukan perubahan dilakukan melalui berbagai aktifitas. Upaya melakukan perubahan di daerah juga tidak lepas dari program reformasi birokrasi yang sebelumnya sudah diperkenalkan oleh pemerintah kepada daerah, misalnya perubahan mind-set dan culture-set. Oleh karena itu, sebagian aparat di daerah masih rancu membedakan program reformasi birokrasi dengan revolusi mental.

Aktualisasi Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik

# Aktualisasi Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik



PKP2A III LAN  
Jl. H.M. Ardians (Ring Road III)  
Samarinda 73124  
[www.samarinda.lan.go.id](http://www.samarinda.lan.go.id)



PKP2A III LAN



PKP2A III LAN

# **Aktualisasi Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik**



# Judul : **Aktualisasi Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik**

119 + x halaman, 2017

Perpustakaan Nasional RI: Data Katalog dalam Terbitan (KDT)

ISBN : 978-602-6228-29-1

Cetakan 1, Desember 2017

---

## **Nama Tim Peneliti**

### **Koordinator Peneliti:**

Kemal Hidayah

### **Sekretaris Peneliti:**

Andi Wahyudi

Wildan Lutfi Arieymasmita

Mayahayati Kusumaningrum

### **Pembantu Peneliti:**

Mariman Darto

Tri Wahyuni

### **Penerbit:**

PKP2A III LAN

Jl. HM. Ardans (Ring Road III)

Samarinda 75124

[www.samarinda.lan.go.id](http://www.samarinda.lan.go.id)

Layout : team Selaras Media

Sampul : team Selaras Media

## **Nama Tim Penulis**

### **Editor:**

Mariman Darto

### **Koordinator:**

Kemal Hidayah

### **Anggota:**

Rustan A

Andi Wahyudi

Wildan Lutfi Arieymasmita

Mayahayati Kusumaningrum

Tri Wahyuni

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 22**

### **Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002**

### **Tentang Hak Cipta:**

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

**Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.**

## KATA PENGANTAR

Memasuki usia 72 tahun Indonesia merdeka, tetapi semakin banyak persoalan yang dihadapi bangsa Indonesia, mulai dari kasus konflik antar warga dan kelompok masyarakat hingga gerakan separatis, korupsi yang marak hingga rendahnya daya saing bangsa, kemiskinan yang tinggi hingga kesenjangan, penyalahgunaan narkoba serta berbagai persoalan lain yang tersebar di berbagai sektor. Kondisi ini menunjukkan bahwa realitas yang terjadi jauh dari cita-cita para pendiri bangsa sebagaimana tertuang di Pembukaan UUD 1945, yaitu rakyat yang merdeka, bersatu berdaulat, adil dan makmur. Sebagai bagian dari Nawacita yang dicanangkan oleh Presiden Joko Widodo, yang terinspirasi oleh ajaran Bung Karno mengenai revolusi mental, Presiden selanjutnya mengeluarkan Instruksi Presiden No. 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM). Gerakan ini dimaksudkan untuk memperbaiki dan membangun karakter bangsa yang mengacu kepada nilai-nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong untuk membangun budaya bangsa yang bermartabat, modern, maju, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila.

Lokus penelitian ini mengambil kasus di Kota Pontianak (di Kalimantan Barat) dan Kota Samarinda (di Kalimantan Timur) sebagai lokus utama di wilayah Kalimantan, serta satu daerah pembanding di luar Kalimantan yaitu Kota Yogyakarta. Di Kota Pontianak, respon pimpinan daerah yang cepat terhadap isu-isu pelayanan publik sangat menonjol. Pimpinan daerah bahkan langsung turun tangan mengatasi berbagai persoalan pelayanan publik dan perilaku pegawai. Kemudian di Kota Yogyakarta, upaya merubah perilaku pegawai dilakukan dalam bentuk formal melalui peraturan gubernur dan peraturan walikota. Sedangkan di Kota Samarinda, walaupun tidak memiliki aturan tertulis sebagaimana di daerah lain, tetapi upaya melakukan perubahan dilakukan melalui berbagai aktifitas.

Akhir kata, Tim Peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung terlaksananya kajian ini, semoga kajian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

khususnya para pengambil kebijakan dan pelaku riset di daerah. Kami juga menyadari bahwa kajian ini masih jauh dari sempurna, sehingga masukan yang konstruktif dari berbagai pihak sangat kami harapkan.

Samarinda, November 2017

PKP2A III LAN

# Daftar Isi

Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Metodologi Penelitian .....	8
<b>BAB II KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>11</b>
A. Revolusi Mental .....	14
B. Integritas .....	20
C. Etos Kerja .....	23
D. Gotong Royong .....	25
E. Pelayanan Publik .....	26
F. Dimensi Pelayanan Publik .....	27
G. Aktualisasi Nilai-Nilai Revolusi Mental .....	28
<b>BAB III GAMBARAN REVOLUSI MENTAL DI DAERAH .....</b>	<b>33</b>
A. Kota Pontianak .....	33
B. Kota Samarinda .....	44
C. Kota Yogyakarta .....	74
<b>BAB IV. ANALISIS AKTUALISASI REVOLUSI MENTAL DALAM PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>93</b>
A. Kota Yogyakarta .....	93
B. Kota Samarinda .....	98
C. Kota Pontianak .....	104
D. Analisis Perbandingan Aktualisasi Revolusi Mental di Kota Yogyakarta, Kota Samarinda, dan Kota Pontianak .....	107

E. Analisis Prasyarat Optimalisasi Aktualisasi Revolusi Mental di Lingkungan Pemerintah .....	109
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	113
A. Kesimpulan .....	113
B. Rekomendasi .....	114
Daftar Pustaka .....	116

## Daftar Tabel

Tabel 1.1	Proses Penanganan Perkara KPK .....	3
Tabel 1.2	Perkara yang Disupervisi KPK dan yang Lanjut ke Tahap Berikutnya .....	3
Tabel 1.3	Perbandingan Daya Saing Negara-Negara ASEAN	5
Tabel 1.4	Peringkat Kepatuhan .....	9
Tabel 2.1	Konstruk Kepercayaan Publik: Dimensi dan Indikatornya .....	19
Tabel 2.2	Dimensi Pelayanan Publik .....	27
Tabel 3.1	Penghargaan DPMPTSP Kota Samarinda .....	51
Tabel 4.1	Persandingan Nilai-Nilai Harapan dan Aktualisasi Revolusi Mental di Kota Yogyakarta .....	94
Tabel 4.2	Persandingan Nilai-Nilai Harapan dan Aktualisasi Revolusi Mental di Kota Samarinda .....	100
Tabel 4.3	Perbandingan Aktualisasi Revolusi Mental di Kota Yogyakarta, Kota Samarinda, dan Kota Pontianak ...	105

## Daftar Gambar

Gambar 2.1	<i>"Needs Hierarchy Theory"</i> dari Maslow .....	29
Gambar 2.2	<i>The Human Motivation Model</i> .....	30
Gambar 2.3	Kerangka Kajian Aktualisasi Revolusi Mental di Kalimantan .....	32
Gambar 3.1	Kantor Camat Pontianak Kota dan Kelurahan Sungai Bangkong .....	37
Gambar 3.2	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan di Kantor Camat Pontianak Kota .....	38
Gambar 3.3	Pelayanan Kantor Camat Pontianak Kota .....	40
Gambar 3.4	Prestasi pelayanan di Kecamatan Pontianak Kota	41
Gambar 3.5	Data Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan Pemerintah Kota Samarinda .....	45
Gambar 3.6	Informasi Pelayanan di DPMPTSP Pemkot Samarinda.....	53
Gambar 3.7	Fasilitas umum yang ada di DPMPTSP Pemkot Samarinda.....	55
Gambar 3.8	Tempat Parkir DPMPTSP Pemkot Samarinda .....	55
Gambar 3.9	Informasi revolusi mental di lingkungan Kelurahan Temindung Permai.....	59
Gambar 3.10	Informasi Pelayanan di Kelurahan Temindung Permai Kota Samarinda .....	61
Gambar 3.11	Fasilitas Pelayanan di Kelurahan Temindung Permai	63
Gambar 3.12	Standar pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda	71
Gambar 3.13	Slogan layanan di Disdukcapil Kota Samarinda ...	71
Gambar 3.14	Fasilitas pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda	72
Gambar 3.15	Motto pelayanan dan etos kerja di Kecamatan Sambutan .....	65

Gambar 3.16	Konsep pelayanan di Kecamatan Sambutan .....	67
Gambar 3.17	Paradigma revolusi mental mendahulukan masyarakat dan area khusus merokok .....	69
Gambar 3.18	Jenis layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta .....	82
Gambar 3.19	Sarana prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta	83
Gambar 4.1	Aspek-Aspek dalam Nilai Integitas, Etos Kerja, dan Gotong Royong .....	109
Gambar 4.2	Analisis Prasyarat Optimalisasi Aktualisasi Revolusi Mental di Lingkungan Birokrasi .....	112



# BAB I

## PENDAHULUAN

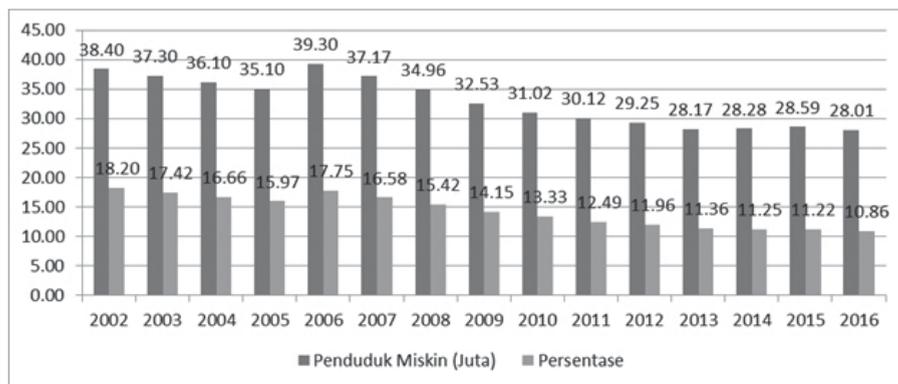
### A. LATAR BELAKANG

Sudah memasuki usia 72 tahun Indonesia merdeka, tetapi semakin banyak persoalan yang dihadapi bangsa Indonesia, mulai dari kasus konflik antar warga dan kelompok masyarakat hingga gerakan separatis, korupsi yang marak hingga rendahnya daya saing bangsa, kemiskinan yang tinggi hingga kesenjangan, penyalahgunaan narkotika serta berbagai persoalan lain yang tersebar di berbagai sektor. Kondisi ini menunjukkan bahwa realitas yang terjadi jauh dari cita-cita para pendiri bangsa sebagaimana tertuang di Pembukaan UUD 1945, yaitu rakyat yang merdeka, bersatu berdaulat, adil dan makmur.

Kesenjangan antara cita-cita dan kenyataan terlihat dari berbagai fenomena yang ada saat ini. Berdasarkan data dari BPS (2016), lebih dari 28 juta atau 10,86% penduduk Indonesia masih dalam kondisi miskin di 2016. Grafik 1 berikut menggambarkan fluktuasi jumlah penduduk miskin dan persentase penduduk miskin di Indonesia mulai dari 2002 hingga 2016. Walaupun secara keseluruhan ada tren penurunan, baik dari jumlah maupun persentase, namun penurunan tersebut berjalan lambat dan jumlah 28 juta penduduk miskin bukanlah jumlah yang sedikit. Kemudian dilihat dari sebaran jumlah penduduk miskin, sebanyak 17,67 juta atau 14,11% berada di desa, sedangkan 10,34 juta atau 7,79% berada di kota pada 2016. Hal ini menunjukkan bahwa beban desa lebih berat dibandingkan kota dalam upaya menyelesaikan persoalan kemiskinan (BPS, 2016: 26).

Grafik 1.1

Perkembangan Jumlah dan Persentase Penduduk Miskin di Indonesia, 2002-2016



Sumber: BPS (2016:25)

Di tengah kondisi kemiskinan dan kesenjangan yang masih tinggi, di sisi lain persoalan penyalahgunaan narkoba juga menjadi permasalahan yang sangat serius. Penyalahgunaan narkoba terjadi di berbagai lapisan masyarakat dan profesi. Bahkan tidak jarang penyalahgunaan kembali terulang dan dilakukan oleh orang yang sama setelah selesai menjalani hukuman maupun yang sedang menjalani hukuman di Lembaga Pemasyarakatan (LP) ataupun rumah tahanan (rutan) misalnya yang terjadi di Kalimantan Barat ('BNN Kembali', 2016). Pengungkapan seperti ini sudah sering terjadi di berbagai lembaga pemasyarakatan maupun rutan. Press Release BNN pada 22 Desember 2016 menyebutkan bahwa selama 2016 lembaga tersebut telah mengungkap 807 kasus narkoba dan mengamankan 1.238 tersangka, yang terdiri dari 1.217 WNI dan 21 WNA. Jumlah pengungkapan kasus ini meningkat dibandingkan tahun 2015 yang sebanyak 638 kasus ('Press Release', 2016). Ini menunjukkan tantangan aparat penegak hukum dalam pencegahan dan pemberantasan narkoba juga semakin berat, bahkan tidak jarang ada aparat yang juga menjadi bagian dari masalah karena keterlibatannya dalam perdagangan narkoba ilegal.

Selain itu, persoalan korupsi juga merupakan salah satu masalah serius yang dihadapi bangsa ini. Walaupun sudah dibentuk lembaga pemberantasan korupsi, tetapi kasus korupsi tidak menunjukkan adanya

penurunan yang berarti. Dibentuknya KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) berdasarkan UU No. 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi antara lain dengan pertimbangan bahwa lembaga penegakan hukum yang ada belum berfungsi secara efektif dan efisien dalam melakukan pemberantasan tindak pidana korupsi. Tabel 1 berikut menunjukkan masih banyak kasus korupsi yang ditangani oleh KPK. Data tersebut belum termasuk kasus-kasus korupsi yang ditangani oleh kepolisian dan kejaksaan.

Tabel 1.1 Proses Penanganan Perkara KPK, 2012-2015

<b>Tahapan</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Penyelidikan</b>	77	81	80	87
<b>Penyidikan</b>	72 (48 tahun berjalan + 24 carry over)	102 (70 tahun berjalan + 32 carry over)	95 (58 tahun berjalan + 37 carry over)	106 (57 tahun berjalan + 49 carry over)
<b>Penuntutan</b>	63 (36 tahun berjalan + 27 carry over)	73 (41 tahun berjalan + 32 carry over)	77 (45 tahun berjalan + 32 carry over)	95 (62 tahun berjalan + 33 carry over)

Sumber: KPK (2016:55)

Supervisi yang dilakukan KPK terhadap penanganan kasus korupsi yang ditangani lembaga penegak hukum lain juga menunjukkan tren yang meningkat. Tabel 2 menunjukkan jumlah kasus yang ditangani lembaga penegak hukum lain dan disupervisi oleh KPK. Dari data-data tersebut menunjukkan bahwa persoalan korupsi tidak mengalami penurunan walaupun sudah dibentuk lembaga khusus yang menangani pemberantasan korupsi. Maraknya kasus korupsi sangat berpengaruh kepada kepercayaan publik terhadap aparat penyelenggara negara. Kasus korupsi juga turut mempengaruhi citra pemerintah dan daya saing negara secara umum menjadi rendah.

Tabel 1.2 Perkara yang Disupervisi KPK dan yang Lanjut ke Tahap Berikutnya, 2012-2015

<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>2014</b>		<b>2015</b>	
<b>Supervisi</b>	<b>Lanjut</b>	<b>Supervisi</b>	<b>Lanjut</b>	<b>Supervisi</b>	<b>Lanjut</b>	<b>Supervisi</b>	<b>Lanjut</b>
128	113	133	115	95	90	148	82

Sumber: KPK (2016:58)

Praktek korupsi, menurut Myrdal (dalam Bryant & White, 1989: 70), merupakan bagian penting dalam kondisi umum negara-negara yang belum berkembang sebagai negara lunak. Jadi korupsi itu adalah ganjalan pokok dan menimbulkan hambatan-hambatan serius, tidak hanya para politisi dan administrator yang terpengaruh oleh menyebarkan korupsi, melainkan juga para usahawan, dan seluruh penduduk. Jadi dengan korupsi dapat menggerogoti stabilitas politik karena membuat rakyat kehilangan rasa hormat kepada pemerintah, sehingga mengakibatkan timbulnya kemerosotan akhlak. Tekanan-tekanan yang kuat dan sistemik dalam kasus korupsi sudah membuat para administrator yang bertugas di lapangan merasa tidak berdaya. Bahkan ada kecenderungan bahwa masyarakat menjadi sangat rentan, dan merasa ditelantarkan oleh para pelaku pembangunan.

Menurut laporan WEF (2016), posisi daya saing terbaru Indonesia (2016-2017) berada pada skor 4,52 dan menduduki peringkat ke-41 dari 138 negara. Peringkat ini mengalami penurunan dari periode sebelumnya (2015-2016) yang berada pada peringkat ke-37 dari 140 negara walaupun dengan skor yang sama yaitu 4,52. Ada 12 pilar yang menjadi penilaian daya saing tersebut dan dibagi menjadi tiga subindeks, yaitu *Basic Requirements* yang terdiri atas empat pilar meliputi institusi, infrastruktur, lingkungan makro ekonomi, serta kesehatan dan pendidikan. Kedua adalah subindeks *Efficiency Enhancers* yang terdiri atas enam pilar meliputi pendidikan tinggi dan pelatihan, efisiensi pasar barang, efisiensi pasar tenaga kerja, perkembangan pasar keuangan, kesiapan teknologi, dan ukuran pasar. Sedangkan subindeks *Innovation and Shopistication Factors* meliputi pilar kecanggihan bisnis dan inovasi. Satu hal yang paling menonjol adalah ukuran pasar yang menduduki peringkat 10 (WEF, 2016:204). Hal ini bisa dipahami karena besarnya jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 250 juta lebih sehingga ini merupakan pangsa pasar yang bagus untuk bisnis. Di sisi lain, WEF mencatat 16 masalah yang perlu menjadi perhatian, di antaranya yang tertinggi adalah persoalan korupsi, inefisiensi birokrasi pemerintah, infrastruktur yang kurang memadai, akses keuangan, inflasi, serta instabilitas kebijakan (WEF, 2016: 204). Dibandingkan dengan negara-negara ASEAN, posisi Indonesia berada di peringkat ke empat setelah Singapore, Malaysia, dan Thailand (Tabel 3).

Tabel 1.3 Perbandingan Daya Saing Negara-Negara ASEAN, 2016-2017

<b>Negara</b>	<b>Peringkat</b>	<b>Skor</b>
Singapore	2	5,72
Malaysia	25	6,16
Thailand	34	4,64
<b>Indonesia</b>	<b>41</b>	<b>4,52</b>
Phillipines	57	4,36
Brunei Darussalam	58	4,35
Vietnam	60	4,31
Cambodia	89	3,98
Lao PDR	93	3,93

Sumber: WEF (2016)

Dari aspek kehidupan sosial, konflik sosial sering terjadi dan masyarakat menjadi begitu mudah tersulut provokasi sehingga menimbulkan rasa amarah dan bahkan melakukan kekerasan. Konflik sosial yang terjadi di tengah masyarakat merupakan salah satu penyebab lunturnya semangat Bhinneka Tunggal Ika dan gotong royong dalam masyarakat serta terkikisnya kearifan lokal. Pada rentang waktu 2013-2015 (pertengahan kuartal Januari s/d April) telah terjadi total 201 kasus yang menjurus ke konflik sosial (Guruppkn, 2016) Ini belum termasuk berbagai kejadian setelah rentang waktu tersebut.

Menanggapi berbagai persolan bangsa tersebut, bermunculan berbagai ide penanganan, baik yang bersifat sektoral maupun penanganan secara general. Joko Widodo (Kompas, 2014) dalam tulisannya mengkritik bahwa reformasi yang terjadi selama ini hanya sebatas institusional. Oleh karea itu, diusulkan perlu adanya revolusi mental dengan menciptakan paradigma, budaya politik, dan pendekatan *nation building* yang lebih manusiawi. Untuk melaksanakan revolusi mental, menurutnya dapat menggunakan konsep trisakti yang pernah disampaikan oleh Soekarno dalam pidatonya tahun 1963, yaitu Indonesia yang berdaulat secara politik, mandiri secara ekonomi, dan berkepribadian secara sosial budaya. Istilah revolusi mental sendiri sebelumnya pernah disampaikan oleh Soekarno dalam pidatonya tanggal 17 Agustus 1957 bahwa gerakan revolusi mental adalah "satu gerakan untuk menggembleng manusia Indonesia menjadi manusia

baru, yang berhati putih, berkemauan baja, bersemangat elang rajawali, berjiwa api yang menyala-nyala” (Latif, 2015: 110).

Pengertian revolusi mental tersebut memang masih abstrak dan menggunakan kata-kata hiperbola sehingga memerlukan penjelasan dan langkah-langkah lebih lanjut terutama operasionalisasi revolusi mental di masyarakat dan aparatur atau penyelenggara negara. Presiden selanjutnya mengeluarkan Instruksi Presiden No. 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM). Gerakan ini dimaksudkan untuk memperbaiki dan membangun karakter bangsa yang mengacu kepada nilai-nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong untuk membangun budaya bangsa yang bermartabat, modern, maju, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila. Adapun gerakan revolusi mental menurut Inpres tersebut meliputi lima program, yaitu Program Gerakan Indonesia Melayani, Gerakan Indonesia Bersih, Gerakan Indonesia Tertib, Gerakan Indonesia Mandiri, serta Gerakan Indonesia Bersatu.

Berdasarkan Inpres tersebut, program Gerakan Indonesia Melayani difokuskan pada 10 poin yang meliputi:

- a. Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia ASN;
- b. Peningkatan penegakan disiplin aparatur pemerintah dan penegak hukum;
- c. Penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif (*e-government*);
- d. Penyempurnaan sistem manajemen kinerja (*performance-based management system*);
- e. Peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif;
- f. Penyempurnaan peraturan perundang-undangan (deregulasi);
- g. Penyederhanaan pelayanan birokrasi (debirokratisasi);
- h. Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik;
- i. Peningkatan penegakan hukum dan aturan di bidang pelayanan publik; dan
- j. Penerapan sistem penghargaan dan sanksi beserta keteladanan pimpinan.

Dalam konteks organisasi sektor publik, menjadi penting untuk mengeksplorasi seperti apa operasionalisasi program gerakan revolusi mental di kalangan aparatur terutama berkaitan dengan Program Gerakan Indonesia Melayani yang lebih banyak menyentuh tugas-tugas aparatur pemerintah. Karena upaya perbaikan birokrasi pemerintah sudah lama dimulai antara lain yang terbaru melalui program reformasi birokrasi. Pada Perpes No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 tertuang ada delapan area perubahan yang diharapkan dari program ini yaitu area organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, serta pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur.

Program reformasi birokrasi tersebut masih berjalan hingga 2025 sesuai dengan grand design pada Perpres tersebut. Oleh karena itu, dengan adanya Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM) dari pemerintahan yang baru, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui aktualisasi GNRM di sektor publik serta hal-hal yang membedakannya dengan pelaksanaan program reformasi birokrasi.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berbagai persoalan yang telah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa terdapat masalah serius yang dihadapi bangsa ini di berbagai bidang yang tidak mendukung pencapaian cita-cita para pendiri bangsa sebagaimana dituangkan dalam Pembukaan UUD 1945, tetapi justru memperlebar kesenjangan antara cita-cita dan realitas. Demikian juga dalam konteks sektor publik, rendahnya daya saing Indonesia sebagian dipengaruhi oleh kinerja organisasi sektor publik. Peristiwa dan perilaku manusia merupakan fenomena yang bisa diamati, tetapi di balik itu terdapat sikap dan pola pikir (*mind set*) yang tidak mudah diamati. Mengubah sikap dan pola pikir bukan pekerjaan mudah dan memerlukan waktu yang panjang.

Dari permasalahan tersebut dirumuskan pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui penelitian ini Bagaimanakah implementasi nilai-nilai revolusi mental di lingkungan organisasi pemerintah (sektor publik) yang terkait langsung dengan pelayanan publik?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi langkah-langkah yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dalam mengoperasionalkan pelayanan publik berdasarkan nilai-nilai revolusi mental di daerah. Selanjutnya, dari berbagai praktek di lapangan, diharapkan bisa dirumuskan langkah-langkah operasional yang efektif untuk mewujudkan pelayanan publik di lingkungan organisasi pemerintah.

## **D. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Melalui pendekatan ini diharapkan bisa diperoleh gambaran kualitas pelaksanaan pelayanan publik di daerah lokus dan implementasi nilai-nilai revolusi mental dalam pelayanan publik secara kontekstual. Hal ini mengingat bahwa gerakan revolusi mental mulai diwacanakan sejak 2014 dan secara legal formal Inpres pelaksanaan gerakan tersebut baru terbit tahun 2016.

### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, yaitu penelusuran pendahuluan dengan memanfaatkan data sekunder dan internet, observasi lapangan, serta interview dengan aparaturnya di daerah.

#### **a. Penelusuran Data Kepustakaan**

Data kepustakaan atau data sekunder yang diperoleh melalui sumber perpustakaan maupun informasi dari internet. Tahapan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan teori, kebijakan, serta praktek revolusi mental yang telah dilakukan di daerah lokus. Hasil dari penelusuran ini sangat mempengaruhi penggalan data selanjutnya terutama daerah mana yang akan dilakukan observasi dan wawancara.

#### **b. Observasi**

Observasi atau pengamatan dilakukan terhadap praktek pelayanan publik di daerah lokus. Pengamatan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara langsung kondisi pelaksanaan pelayanan publik di daerah lokus.

c. Indepth Interview

Interview atau wawancara kepada *key informants* dilakukan untuk mendapatkan informasi secara mendalam mengenai kebijakan dan implementasi nilai-nilai revolusi mental di daerah lokus.

2. Fokus dan Lokus Penelitian

Selanjutnya, lokus penelitian ini mengambil kasus di Kota Pontianak (di Kalimantan Barat) dan Kota Samarinda (di Kalimantan Timur) sebagai lokus utama di wilayah Kalimantan, serta satu daerah pembanding di luar Kalimantan yaitu Kota Yogyakarta. Kota Pontianak diambil sebagai lokus dengan pertimbangan bahwa kota ini mendapatkan peringkat terbaik pertama dengan nilai 87,32 yang masuk dalam zona hijau dalam penelitian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, demikian juga Kota Yogyakarta sebagai peringkat ke-3 dengan nilai 81,03. Sebaliknya Kota Samarinda berada di peringkat ke-40 dan masuk dalam zona merah dengan perolehan nilai 33,86 (Ombudsman, 2015). Kemudian pada 2016, Kota Pontianak masih menempati peringkat pertama dengan nilai meningkat menjadi 98,36, sedangkan Kota Yogyakarta pada 2016 berada di peringkat ke-12 dengan nilai 85,46, dan Kota Samarinda berada pada peringkat 24 (zona kuning) dengan nilai 76,52 (Ombudsman, 2016, h. 7).

Tabel. 1.4 Peringkat Kepatuhan

Kota	2015			2016		
	Peringkat	Nilai	Zona	Peringkat	Nilai	Zona
Pontianak	1	87,32	Hijau	1	98,36	Hijau
Yogyakarta	3	81,03	Hijau	12	85,46	Hijau
Samarinda	40	33,86	Merah	24	76,52	Kuning

Sumber: Ombudsman (2015; 2016)

3. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

- a. Reduksi data: Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-

catatan lapangan tertulis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

- b. Model Data (Data Display) Mendefinisikan model sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendiskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melihat sebuah tayangan membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan suatu analisis lanjutan atau tindakan didasarkan pada pemahaman tersebut. Model yang lebih baik adalah suatu jalan masuk utama untuk analisis kualitatif yang valid. Model tersebut mencakup berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja, dan bagan. Semua dirancang untuk merakit informasi yang tersusun dalam suatu yang dapat diakses secara langsung. Bentuk yang praktis, dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang terjadi dan dapat dengan baik menggambarkan kesimpulan yang dijustifikasikan maupun bergerak ke analisis tahap berikutnya model mungkin menyarankan yang bermanfaat.
- c. Langkah ketiga dari aktivitas analisa adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu konfigurasi Gemini. Kesimpulan juga diverifikasi sebagaimana peneliti memproses. Verifikasi tersebut mungkin seringkas "Pemikiran kedua" yang berlalu dengan cepat lewat pikiran peneliti selama menulis dengan suatu tamasya pendek kembali ke catatan lapangan atau verifikasi tersebut mungkin melalui dan dilakukan secara teliti dengan argumentasi yang panjang dan tinjauan diantara kolega untuk mengembangkan "konesesus antar subjek", atau dengan usaha untuk membuat replikasi suatu temuan rangkaian yang lain. Secara singkat, makna muncul dari data yang telah teruji kepercayaannya, kekuatannya, konfirmabilitasnya- yaitu validitasnya. Dengan cara lain kita berhenti dengan cerita-cerita menariktentang kebenaran yang tidak diketahui dan bermanfaat (Huberman dalam Emzir, 2016 : 129-133)

## BAB II

### KERANGKA KONSEPTUAL

Tulisan yang membahas isu revolusi mental di organisasi sektor publik masih sangat terbatas. Berbagai tulisan yang membahas tentang mental pada umumnya berkaitan dengan bidang kedokteran. Sedangkan yang membahas tentang revolusi pada umumnya berkaitan dengan perubahan radikal dalam konteks atau sektor tertentu dengan memberikan contoh-contoh seperti revolusi industri, revolusi Iran, revolusi Prancis, dan sebagainya. Bahkan ditemukan juga literatur yang mengambil judul revolusi mental tetapi isinya tidak membahas revolusi mental.

Wacana revolusi mental yang berkembang belakangan ini dimanfaatkan oleh sejumlah penulis untuk mengaitkan berbagai hal dengan revolusi mental. Walaupun istilah revolusi mental bukan sesuatu yang baru karena pernah dikemukakan oleh Presiden Soekarno pada pidatonya tahun 1957. Beberapa hasil penelitian atau tulisan tentang revolusi mental dari beberapa jurnal Indonesia antara lain ditulis oleh Indriyanto (2014), Muhlizi (2014), Maragustam (2015), Kristiawan (2015), Nainggolan (2015), Noor (2016), Kadarmanto (2016), Anugrah dan Prasetya (2015), Sudarmawan dan Prasetya (2015). Sedangkan dalam jurnal berbahasa Inggris terdapat tulisan yang berkaitan dengan revolusi mental ditulis oleh Wijastuti (2016). Berbagai tulisan tersebut mengaitkan revolusi mental dengan berbagai aspek yaitu pendidikan, adat budaya, serta hukum.

Literatur tersebut membahas revolusi mental dari berbagai perspektif teori maupun praktek yang diklaim sebagai perwujudan revolusi mental. Secara teori, mental atau karakter manusia berkaitan dengan pikiran yang mendasari sikap dan perilaku. Revolusi mental merupakan proses pendidikan yang meliputi pembentukan dan pengembangan karakter. Dalam konteks kebijakan pendidikan nasional, proses tersebut tidak lepas dari sistem pendidikan nasional yang terkait dengan kebijakan pemerintah (Indriyanto, 2014).

Kemudian dalam konteks pikiran atau sisi keberadaan manusia, revolusi mental merupakan perubahan pikiran atau paradigma secara

radikal menuju suatu pembaharuan (Kadarmanto, 2016). Perwujudan revolusi mental terdapat dalam tiga pola, yaitu pola pikir (*Aql*), pola yakin (*Qalb/spiritual-hati*), dan pola rasa-spiritualitas (*Nafs*) yang kemudian melahirkan perilaku. Pola-pola tersebut berbasis pada nilai-nilai agama, tradisi-budaya, dan falsafah bangsa (Maragustam, 2015).

Maragustam (2015) dan Kadarmanto (2016) mengaitkan revolusi mental dengan pendidikan agama, masing-masing pendidikan agama Islam dan Kristen. Pada dasarnya, pendidikan agama telah mengajarkan nilai-nilai yang membentuk sikap dan perilaku masyarakat penganutnya. Nilai-nilai tersebut tertuang dalam berbagai pedoman dan praktek yang dimiliki masing-masing agama, misalnya Alqur'an, Sunah dan Hadis (untuk pendidikan Islam) dan kitab Injil (untuk pendidikan Kristen).

Namun demikian, ada ataupun tidak ada gerakan revolusi mental yang dicanangkan oleh pemerintah, internalisasi nilai-nilai dalam pendidikan agama telah lama dilakukan oleh tokoh-tokoh dan para pendidik agama kepada umatnya, baik melalui pendidikan formal (sekolah) maupun informal (keluarga dan masyarakat). Di lingkungan pesantren, pendidikan karakter menjadi landasan utama pendidikan dan dipandang telah mampu membentuk manusia yang berkarakter positif dibanding sekolah biasa (Kristiawan, 2015). Dengan demikian, penggunaan pendidikan bisa digunakan sebagai wahana strategis untuk melakukan internalisasi nilai-nilai, termasuk nilai-nilai revolusi mental.

Selain itu, mengaitkan revolusi mental dengan adat budaya lokal dilakukan oleh Noor (2016), yaitu pendidikan kepribadian melalui rumah adat Huma Betang di Kalimantan Tengah. Huma Betang merupakan rumah adat yang ditinggali beberapa keluarga dan bermacam agama, memiliki filosofi kebersamaan, gotong royong, bekerjasama, serta saling menghargai dan menghormati. Pengalaman menjalani hidup di rumah adat dengan berbagai karakteristik tersebut membentuk karakter penghuninya mulai dari masa anak-anak hingga dewasa. Praktek seperti ini sudah terjadi sejak lama secara turun temurun, sehingga internalisasi nilai-nilai tersebut bukanlah hal baru di kalangan masyarakat di Kalimantan Tengah.

Isu revolusi mental juga dikaitkan dengan program keserasian sosial yang dimiliki oleh Kementerian Sosial. Program keserasian sosial harus direvitalisasi sebagai sarana untuk melakukan revolusi mental. Program keserasian sosial terdiri atas kegiatan fisik, kegiatan non fisik, dan kegiatan penunjang yang diselenggarakan di daerah bekas atau rawan konflik. Inti program ini adalah pembentukan nilai atau transformasi nilai-nilai Pancasila kepada warga negara (Nainggolan, 2015).

Selanjutnya, dalam bidang hukum, Muhlizi (2014) mengaitkan revolusi mental perlu ditopang oleh kekuatan masyarakat sipil untuk penguatan budaya hukum. Pembangunan hukum bisa bersumber dari dua elemen penting, yaitu yang dihasilkan dari nilai-nilai agama dan nilai-nilai adat. Berbagai kelompok masyarakat kita telah memiliki nilai-nilai lokal dalam bentuk adat atau tradisi yang sudah dipelihara secara turun temurun. Selain itu, sebagian terdapat juga nilai-nilai yang memiliki kemiripan dengan kelompok lain, misalnya perbuatan mencuri merupakan hal yang tidak baik. Transformasi budaya nusantara ke dalam format hukum melalui rekonstruksi idealism perlu dilakukan untuk melakukan reformasi hukum dalam rangka mendukung pemberantasan korupsi.

Tulisan revolusi mental juga dikaitkan dengan industri, seperti Anugerah & Prasetya (2015) yang menyatakan bahwa revolusi mental dalam industri berarti mengharuskan pelaku usaha untuk mampu meningkatkan kualitas produk dan meningkatkan kepercayaan diri agar dapat bersaing secara kompetitif di pasar internasional. Demikian juga Sudarmawan dan Prasetya (2015) yang mengaitkan gerakan perubahan produk budaya lokal gula semut di Kabupaten Lebak dengan revolusi mental. Alasannya karena kreatifitas *branding* produk tersebut mempengaruhi konsumsi gula di masyarakat. Sementara itu, Wijastuti (2016) hanya mengulas secara singkat tentang tiga pilar revolusi mental yang terdiri atas kedaulatan politik, kemandirian secara ekonomi, dan identitas sosial budaya nasional.

Dari berbagai literatur tersebut bisa disimpulkan bahwa isu revolusi mental telah menjadi tren di sebagian penulis. Bahkan terkesan sebagian tema dipaksakan untuk dikaitkan dengan revolusi mental walaupun tidak ada relevansinya. Namun belum ditemukan tulisan hasil

penelitian yang membahas secara spesifik implementasi revolusi mental di birokrasi atau organisasi pemerintah.

Nilai-nilai revolusi mental yang meliputi integritas, etos kerja, dan gotong royong sebenarnya bukanlah hal yang baru bagi masyarakat walaupun istilah revolusi mental baru diungkapkan kembali beberapa tahun yang lalu. Nilai-nilai tersebut sudah lama dikenal, diinternalisasikan dan bahkan sudah dipraktekkan oleh sebagian masyarakat dan organisasi. Menggaungkan kembali nilai-nilai tersebut bisa untuk mengingatkan pentingnya nilai-nilai tersebut bagi kehidupan masyarakat. Namun demikian, masih banyak nilai-nilai lain yang juga penting dan tidak boleh ditinggalkan.

## **A. Revolusi Mental**

Istilah revolusi mental memiliki pengertian yang abstrak. Soekarno sendiri yang pertama kali mengemukakan istilah tersebut dengan kata-kata hiperbola bahwa gerakan revolusi mental adalah menggembleng manusia menjadi berhati putih, berkemauan baja, bersemangat elang rajawali, berjiwa api menyala-nyala. Tetapi apa ukuran manusia berhati putih dan seterusnya tersebut? Tentu sebagai sebuah pidato politik istilah tersebut tidak diuraikan secara detail, tetapi lebih sebagai cara Soekarno untuk menyampaikan pesan dan membangkitkan semangat pendengarnya.

Pemerintah melalui Inpres No. 12 tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi mental, pada point kedua menyebutkan bahwa Revolusi Mental yang mengacu pada nilai-nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong untuk membangun budaya bangsa yang bermartabat, modern, maju, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila. Tiga kata kunci tersebut yaitu integritas, etos kerja dan gotong royong menjadi poin penting dalam gerakan revolusi mental yang perlu dijabarkan secara konkrit sehingga bisa diimplementasikan. Selanjutnya, sesuai dengan Inpres tersebut, GNRM diturunkan menjadi lima program yang meliputi Gerakan Indonesia Melayani, Gerakan Indonesia Bersih, Gerakan Indonesia Tertib, Gerakan Indonesia Mandiri, serta Gerakan Indonesia Bersatu.

Tindak lanjut Inpres tersebut sudah mulai dilakukan di beberapa instansi pemerintah. Pertama, di lingkungan Badan Pengawas Obat dan

Makanan melalui Surat Edaran Kepala BPOM Nomor: KP.03.01.2.24.09.15.08147 tentang Pembentukan Gugus Tugas Revolusi mental Aparatur Angka 2 huruf d menyebutkan bahwa gerakan sosial revolusi mental tidak berbasis program. Gerakan/kegiatan yang dirancang merupakan gerakan sosial yang melekat pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Dan kedua, di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 31 Tahun 2016 menyebutkan bahwa revolusi mental adalah gerakan nasional untuk mengubah cara pandang, pola pikir, sikap-sikap, nilai dan perilaku bangsa Indonesia untuk mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian. Dengan kata lain, dengan adanya revolusi mental diharapkan berbagai persoalan terkait degradasi mental dapat dimitigasi dan dihilangkan. Selain itu, di 34 provinsi secara serentak juga dibentuk Gugus Tugas GNRM yang diinisiasi oleh Kementerian PMK pada 2016 sebagai tindak lanjut pelatihan fasilitator GNRM ('Rapat Koordinasi', 2016).

Belum ada persepsi yang sama di antara instansi pemerintah tentang pengertian revolusi mental. Di sisi lain, Joko Widodo (Kompas, 2014) menyatakan bahwa konsep Trisakti Soekarno bisa digunakan untuk melaksanakan revolusi mental, yaitu berdaulat secara politik, mandiri secara ekonomi, dan berkepribadian secara sosial budaya. Kemudian untuk memulainya bisa dimulai dari diri masing-masing, lingkungan keluarga, lingkungan tempat tinggal dan tempat kerja, hingga lingkungan kota dan negara.

Secara leksikal, menurut J.M. Echols & Hassan Shadily (2010:32) pengertian kata "revolusi" berasal dari bahasa Inggris yang berarti: "putaran", "balingan", "perkisaran", "perubahan", dan "pusingan". Adapun menurut Yudi Latif (2014) secara denotatif, revolusi berarti "kembali lagi" atau "berulang kembali" ibarat musim yang berganti secara siklikal untuk kembali ke musim semula. Berdasarkan pengertian ini, maka dalam sains istilah revolusi mengimplikasikan suatu ketetapan (konstanta) dalam perubahan; pengulangan secara terus-menerus yang menjadikan akhir sekaligus awal.

Sementara definisi yang berbeda tentang revolusi sebagaimana yang disampaikan oleh Thomas Kuhn, yakni : sebagai "perubahan dalam susunan keyakinan saintifik atau dalam paradigma". Di sini

pengertian revolusi tidak lagi menekankan aspek kesinambungan dalam daur ulang (*unbroken continuity*), melainkan justru sebagai keterputusan dalam kesinambungan (*break in continuity*). Sejak itu, istilah revolusi diartikan sebagai suatu perubahan struktur mental dan keyakinan karena introduksi gagasan dan tatanan baru yang membedakan dirinya dari gagasan dan tatanan masa lalu (Cohen, 1985). Pengertian revolusi seperti itulah yang kemudian diadopsi dan digunakan dalam wacana dan gerakan sosial-politik.

Penggunaan istilah revolusi dalam bidang politik memperoleh popularitasnya menyusul Revolusi Amerika (1776) dan terlebih setelah Revolusi Prancis (1789). Seperti halnya revolusi dalam sains, pengertian revolusi dalam politik pun pada mulanya mengandung konotasi yang ramah, hingga Revolusi Prancis berubah jadi ekstrem dalam bentuk teror yang menakutkan. Konotasi menakutkan dari istilah revolusi tersebut menguat menyusul publikasi *The Communist Manifesto* pertengahan abad ke-19, revolusi 1848 dan gerakan komunis internasional dengan agenda revolusi berskala dunia yang mengandung ekspresi kekerasan terkait dengan perubahan cepat (Yudi Latif, 2014).

Terkait dengan pengertian mental, secara etimologi, kata "mental" berasal dari bahasa Latin, *mens* atau *mentis*, yang berarti "roh", "sukma", "jiwa" atau "nyawa". Dalam Kamus Inggris Indonesia yang ditulis oleh John M. Echols dan Hassan Shadily (2010, h. 8) mental diartikan (1) yang berhubungan dengan jiwa; (2) batin, rohaniah. Sedangkan kata "mentality" diartikan sebagai "daya otak" "kapasitas mental" atau mentalitas. Berdasarkan pada pengertian secara etimologi tersebut dapat dipahami bahwa kata mental merupakan sebuah istilah yang digunakan untuk menggambarkan struktur rohaniah, dimensi yang tidak terlihat yang membentuk kepribadian manusia atau substansi psikologis manusia yang menjadi esensi keberadaannya.

Mentalitas memiliki kaitan erat dengan karakter. Bahkan karakter adalah pengertian khusus dari mentalitas. Karakter adalah fungsi mentalitas integral (Vernal, 1918). Istilah karakter digunakan untuk membedakan mentalitas yang berintegritas (integritas mental) dengan penyimpangan mental. Karakter dapat dipahami juga sebagai kualitas mental. Pengertian karakter tidak terbatas pada kondisi kejiwaan

pribadi melainkan juga meluas pada cara berpikir, berperilaku, sikap, sifat (seperti disiplin, sopan santun, kreativitas, dan sebagainya), serta kualitas kepribadian yang menjadi ciri suatu masyarakat seperti kejujuran, integritas, kepatuhan terhadap hukum, sikap dan gaya kerja, kemandirian, serta etos kerja. Revolusi mental merupakan upaya untuk mengubah karakter orang Indonesia. Revolusi mental, pertama-tama adalah usaha untuk mengubah masyarakat Indonesia, kemudian mengubah struktur sosial, kultur, dan proses sosial masyarakat Indonesia. Nantinya perubahan di level masyarakat itu akan mendorong individu menyesuaikan diri di dalamnya, dalam arti mengubah diri, mengubah lingkungan, dan menemukan lingkungan baru yang memadai.

Beberapa asumsi dasar yang disepakati ketika mendefinisikan Revolusi Mental sebagai revolusi untuk membenahi karakter orang Indonesia secara revolusioner (cepat dan mendasar) adalah :

1. Karakter bukan sesuatu yang merupakan sifat dasar yang menetap, melainkan terbentuk sebagai respon terhadap kondisi sosial tertentu yang dialami oleh masyarakat selama bertahun-tahun, sehingga karakter orang dapat diubah dengan mengubah kondisi sosial masyarakatnya.
2. Istilah "revolusi" merujuk kepada serangkaian tindakan yang cepat dan mendasar, bukan sebagai tindakan yang melibatkan kekerasan dan pemaksaan, sehingga perlu dilakuakn secara terorganisasi, terencana, teratur dan terukur.
3. Merupakan suatu gerakan menyeluruh (melibatkan pemerintah dan warga negara) dengan cara yang cepat untuk menguatkan nilai-nilai yang secara strategis amat diperlukan.

Oleh karena itu, revolusi mental dalam penelitian ini diartikan sebagai perubahan mental atau karakter manusia secara mendasar sehingga mengubah perilakunya menjadi lebih baik. Sedangkan aktualisasi revolusi mental diartikan sebagai penerapan nilai-nilai revolusi mental dalam kehidupan nyata yang dimaksudkan untuk mengubah perilakunya. Dalam konteks birokrasi pemerintah, revolusi mental diharapkan bisa mengubah karakter dan kemudian perilaku aparat birokrasi agar memiliki nilai-nilai yang diharapkan oleh

pemerintah yaitu integritas, etos kerja, dan gotong royong dalam melaksanakan pelayanan publik.

Revolusi mental dapat dipahami baik sebagai proses maupun sebagai hasil dari proses. Sebagai proses, revolusi mental adalah proses pembangunan sosial (termasuk budaya), atau pembangunan masyarakat secara sistematis dan holistik. Sebagai hasil, revolusi mental adalah hasil dari pembangunan sosial secara sistematis dan holistik, dalam arti ini, revolusi mental adalah perubahan mentalitas yang terjadi secara cepat, mendasar dan luas. Lebih jauh lagi, revolusi mental sebagai hasil dari perubahan mentalitas perlu dipahami dari pengaruh dan dampak perubahan mentalitas di berbagai ranah kehidupan masyarakat Indonesia.

Dari pengertiannya, revolusi mental dapat dipahami sebagai proses perubahan mentalitas orang Indonesia yang menghasilkan kekuatan karakter orang Indonesia, sehingga diperlukan pembangunan sosial. Pembangunan sosial pada intinya mencakup pembangunan unsur sistem sosial yang paling mendasar yaitu pembangunan struktur sosial, kultur dan proses sosial. (1) Struktur sosial memiliki kekuatan. Kekuatan itu dapat dilembagakan secara legal formal (Undang-undang dan kebijakan pemerintah) sehingga secara resmi dapat memaksa orang melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu. (2) isi dari kultur adalah nilai, norma, kepercayaan dan kebiasaan. Pembangunan kultural dalam kontes Revolusi mental pada intinya adalah menguatkan nilai-nilai yang menjadi standar, petunjuk umum, dan motivator tingkah laku mereka yang menganutnya. Pembangunan kultural dalam konteks revolusi mental pada intinya adalah menguatkan nilai-nilai yang menjadi standar, petunjuk umum dan motivator tingkah laku yang menunjukkan pencapaian tujuan negara. (3) proses sosial dalam Wirutomo (2013) adalah segala dinamika interaksi sehari-hari antar anggota masyarakat yang belum terstruktur maupun mengkultur. Membuka ruang publik yang memungkinkan masyarakat berinteraksi secara kreatif merupakan contoh pembangunan proses sosial. Dalam praktiknya, struktur, kultur, dan proses tidak terpisah, melainkan saling mempengaruhi, saling berpotongan, dan saling menopang.

Salah satu alternatif konstruk kepercayaan publik dengan dimensi dan indikatornya yang disarikan dari Osborne dan Gaebler, Nyhan serta

Robbins dan Coulter (dalam Takwin, 2015, h. 25) sebagaimana table berikut:

Tabel 2.1 Konstruk Kepercayaan Publik: Dimensi dan Indikatornya

No	Dimensi	Indikator
1	Persepsi kesesuaian layanan publik dan harapan publik	Penilaian warga bahwa layanan public telah sesuai dengan harapan public
2	Performa layanan publik	Penilaian warga bahwa layanan public sudah dilakukan secara maksimal Penilaian warga bahwa pemerintah sudah berusaha secara maksimal dalam melayani masyarakat
3	Integritas	Penilaian warga pemerintah sudah selaras dalam janji dan pelaksanaan layanan public Penilaian warga bahwa pemerintah tidak pernah terlibat dalam kasus legal yang menyangkut layanan publik Penilaian warga bahwa layanan publik sesuai dengan visi misi pemerintah
4	Kompetensi	Penilaian warga bahwa pemerintah menggunakan pengetahuan dan keterampilan teknis dalam memberikan pelayanan public Penilaian warga bahwa pemerintah menggunakan pengetahuan dan keterampilan interpersonal dalam memberikan pelayanan public Penilaian warga bahwa pemerintah menggunakan jasa ahli dalam menjalankan dan merumuskan layanan public Penilaian warga bahwa mereka merasa terlibat dalam program yang dibuat pemerintah
5	Konsistensi	Penilaian warga bahwa layanan publik yang dibuat oleh pemerintah dapat diandalkan Penilaian warga bahwa layanan public yang didesain pemerintah sesuai dengan rancangan Penilaian warga bahwa pelayanan public selalu menjamin kualitas terbaik dalam pelaksanaannya
6	Loyalitas	Penilaian warga bahwa pemerintah menunjukkan komitmen melalui layanan public yang diberikan Pemerintah mau mendengarkan suara rakyat melalui kebijakan yang bersifat win-win solution Penilaian warga bahwa pemerintah menjamin keamanan masyarakat dalam pelaksanaan layanan publik
7	Keterbukaan	Penilaian warga bahwa mereka merasa pemerintah sudah mau terbuka dalam hal informasi yang bersifat public Penilaian warga bahwa pemerintah sudah terbuka mengenai rekam jejak pejabat public Pemerintah bekerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dalam merumuskan dan melaksanakan pelayanan public

## B. Integritas

Integritas pribadi dalam pelayanan publik adalah landasan utama etika publik. Integritas publik merupakan hasil pendidikan, pelatihan, dan pembiasaan tindakan yang diarahkan ke nilai-nilai etika publik. Jadi pembentukan *habitus* moral bukan sekedar masalah niat baik, tetapi harus ditopang oleh lingkungan dari pengalaman, terutama yang menyediakan infrastruktur etika. (Haryatmoko, 2011:71)

Integritas menurut Eko B Supriyanto dalam Hersi Huslina (2015), adalah suatu nilai yang mencerminkan kesamaan antara hati dan tindakan. Masih menurut Eko B Supriyanto, integritas berasal dari kata *integrity*, yang artinya *soundness of moral principle and character honesty*. Dengan kata lain, mereka yang memiliki integritas, lazimnya memiliki hati nurani yang bersih, mempunyai prinsip moral yang tangguh, adil serta jujur dan tidak takut kepada siapapun kecuali Tuhan.

Integritas publik merupakan kualitas perilaku seseorang atau organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai, standar, dan aturan moral yang diterima oleh anggota organisasi dan masyarakat. Kesesuaian standar ini memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih berkualitas. Kolthoff dalam Haryatmoko (2011: 72) menjelaskan tiga kriteria untuk mengukur integritas publik pejabat, yakni:

- a. Mandiri, karena hidupnya mendasarkan nilai-nilai dan norma-norma yang stabil dan mempunyai visi karena mau memperjuangkan sesuatu yang khas
- b. Jujur, terhadap ideal yang mau dicapainya yang terungkap dalam satunya kata dan perbuatan
- c. Perhatian dan tanggung jawab terhadap masalah-masalah kepentingan publik.

Jadi, integritas publik, bukan hanya sekedar tidak korupsi atau tidak melakukan kecurangan. Fleishman dalam Haryatmoko (2011: 73) melihat integritas sebagai kejujuran dan kesungguhan untuk melakukan yang benar dan adil dalam setiap situasi sehingga mempertajam keputusan dan tindakannya dalam kerangka pelayanan publik.

Dobel dalam Haryatmoko (2011: 75) ada tujuh prinsip integritas publik yakni:

- a. Harus bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip dasar yang melegitimasi kekuasaan pemerintah yang konstitusional dengan menghormati setiap warga negara sebagai yang memiliki martabat, hak-hak asasi, dan kesetaraan di depan hukum
- b. Harus menyetujui untuk menomorduakan keputusan pribadi dengan menghargai hasil dari proses yang sah secara hukum dan sesuai dengan pertimbangan professional
- c. Harus akuntabel terhadap semua tindakan baik terhadap atasan maupun publik, serta jujur dan tepat ketika mempertanggungjawabkannya
- d. Harus bertindak secara kompeten dan efektif dalam mencapai tujuan dengan batas-batas yang sudah ditetapkan
- e. Harus menghindari favoritism, berusaha independen dan objektif dengan tetap mendasarkan pada alasan-alasan tepat dan relevan di dalam mengambil keputusan
- f. Setuju untuk menggunakan dana publik secara hati-hati dan efisien untuk tujuan-tujuan yang telah disetujui bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompoknya
- g. Harus menjaga kepercayaan dan legitimasi lembaga-lembaga negara

Sistem pelayanan publik yang baik dan efektif akan membantu membangun integritas publik, artinya desain kelembagaan dan akuntabilitas akan menyumbang pembentukan kualitas moral pejabat publik. Integritas publik pertama-tama adalah komitmen pribadi terhadap tugas dan kewajiban pejabat publik. (Haryatmoko, 2011:78)

Integritas erat kaitannya dengan komitmen pemerintah negara Indonesia dalam menyelenggarakan pemerintahan yang bersih (*clean governance*). Pegawai Negeri Sipil di dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk memiliki kualitas integritas yang baik. Orang yang memiliki integritas akan menampilkan kejujuran dalam perilakunya, apa yang dilakukannya sesuai dengan apa yang dipikirkannya dan diyakininya, meskipun tidak ada orang yang mengawasinya. (Handoko & Supriyadi, 2014).

Dalam Peraturan Pemerintah No 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi kerja PNS, integritas pegawai menjadi salah satu aspek

penilaian perilaku kerja. Dalam PP ini, integritas didefinisikan sebagai kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika dalam organisasi. Sifat dasar integritas adalah kejujuran, dapat dipercaya, sifat kehati-hatian, konsistensi, kestabilan sikap dan kestabilan emosional dalam diri seseorang. (Casillas, Robbins, McKinniss, Poslethwaite & Oh dalam Handoko & Supriyadi, 2014:470)

Penelitian yang dilakukan oleh Handoko & Supriyadi (2014) di Bali ada beberapa aspek yang berpengaruh pada integritas PNS, yakni (a) *activity* memiliki hubungan yang signifikan dengan integritas, yakni semakin tinggi aktivitas yang dijalankan seorang PNS, maka semakin tinggi integritasnya, dihubungkan dengan tindakan dalam lingkup pekerjaannya mengaktualisasikan pekerjaannya dengan cara-cara inovatif sehingga mempermudah PNS bekerja. (b) *sociability*; semakin tinggi, maka integritasnya semakin tinggi, yang sesuai dengan teori yang dikemukakan Eysenck bahwa orang yang memiliki *sociability* yang tinggi lebih intens dalam berinteraksi dengan orang lain, dalam hal ini memberikan pelayanan ke masyarakat secara terbuka lebih dipercaya oleh public yang menggunakan performanya secara penuh terhadap pekerjaannya dan memprioritaskan profesinya. (c) *reflectiveness*; semakin memiliki sifat reflektif diri, maka semakin tinggi integritasnya.

Dalam penelitiannya juga sejalan dengan Eysenck dalam Pervin, Cervone, dan John, 2010 Handoko & Supriyadi (2014) menjelaskan bahwa hubungan yang dikarenakan individu yang memiliki sifat reflektif diri yang tinggi sering melakukan introspeksi diri berkaitan dengan dirinya, prinsip – prinsip yang ada pada diri.

Menurut Handoko & Supriyadi (2014) perbedaan integritas pada pegawai negeri sipil itu ditentukan oleh kepribadiannya dan trait yang memiliki pengaruh yang signifikan dalam pembentukan integritas yaitu trait *activity*, *sociability*, *reflectiveness*, *responsibility*, dan *self esteem*. Dapat disimpulkan bahwa sifat – sifat dasar kepribadian tersebut sesuai dengan indikator dalam melihat integritas khususnya pada seorang PNS yaitu kejujuran dalam memberikan pelayanan, prioritas terhadap profesi menjadi seorang PNS yang ditunjukkan dengan sikap *responsive* dalam memberikan pelayanan, sikap kebijaksanaan dalam bertugas yang ditunjukkan melalui sikap tegas terhadap

pelayanan masyarakat, tanggung jawab, serta konsistensi dalam bertindak.

Puka (2004), dalam Hersi Huslina, dkk (2015) mengartikan integritas moral sebagai kesatuan nilai – nilai dan komitmen yang menyatu dalam diri seseorang. Pada sektor publik, pencegahan fraud sangat ditentukan oleh aparatur yang berintegritas dalam menjalankan tugas dan pekerjaan dan selalu memegang taguh kode etik serta prinsip – prinsip moral. Hersi Huslina, dkk (2015) menyampaikan bahwa ketika aparatur telah dibekali dengan integritas yang tinggi dan kompetensi yang baik, selanjutnya pemanfaatan teknologi dan informasi perlu dioptimalkan untuk mencapai efektifitas pencegahan *fraud*.

### **C. Etos Kerja**

Menurut Geertz dalam Kumorotomo (2015:389), etos adalah sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Bagi seorang pegawai negeri atau pejabat pemerintah, etos kerja yang baik bukan saja menghasilkan sikap-sikap produktif yang seperti kerja keras, jujur, berperhitungan dan hemat, tetapi juga akan menciptakan mekanisme kendali diri (*inner check*) guna menghadapi berbagai persoalan dalam tugas kedinasan maupun mengatasi godaan dan iming-iming dari luar. (Kumoroto, 2015: 393) menyebutkan bahwa etos kerja berasal dari nilai-nilai religius dan nilai-nilai budaya serta sikap hidup suatu masyarakat.

Menurut Anoraga (2009) dalam Tubagus Achmad Darodjat (2015:76) etos kerja merupakan suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja. Bila individu – individu dalam komunitas memandang kerja sebagai suatu hal yang luhur bagi ekistensi manusia, maka etos kerjanya akan enderung tinggi dan sebaliknya.

Tubagus Achmad Darodjat (2015:77) menyimpulkan bahwa etos kerja merupakan seperangkat sikap atau pandangan mendasar yang dipegang sekelompok manusia untuk menilai bekerja sebagai suatu hal positif bagi peningkatan kualitas kehidupan, sehingga mempengaruhi perilaku kerjanya.

Menurut Tubagus Achmad Darodjat (2015:78) menjelaskan bahwa tujuan serta fungsi etos kerja secara umum sebagai alat penggerak perbuatan dan kegiatan individu. Sedangkan etos (etika) kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: a. Agama, b. Budaya, c. Sosial Politik, d. Kondisi Lingkungan, e. Pendidikan, f. Motivasi Intrinsik Individu. Dengan memahami apa itu etos kerja, serta aspek – aspek yang perlu diperhatikan dalam menerapkan etos kerja serta faktor – faktor yang mempengaruhinya diharapkan sebuah organisasi akan meningkat produktifitas dan profesionalitas kerjanya dalam rangka mencapai tujuan. Etos kerja yang baik harus selalu dibungkus dengan pengetahuan, keterampilan, teknologi, dan keinginan untuk selalu berbuat baik. Etos kerja juga harus memiliki kebiasaan – kabiasaan yang menjadi budaya rutin yang efektif dalam memberikan sinar kebahagiaan, kenyamanan, keamanan, dan kepastian buat para stakeholder.

Menurut Tasmara, dalam Titisari, dkk (2016) mengatakan bahwa etos kerja merupakan suatu totalitas kepribadian dari individu serta cara individu mengekspresikan, memandang, meyakini, dan memberikan makna terhadap suatu yang mendorong individu untuk bertindak meraih hasil yang optimal (*high Performance*). Sedangkan menurut Titisari, dkk (2016), bahwa etos kerja menggambarkan suatu sikap, maka dapat ditegaskan bahwa etos kerja mengandung makna sebagai aspek evaluatif yang dimiliki oleh individu (kelompok) dalam memberikan penilaian terhadap kerja.

Menurut Sinamo dalam Titisari, dkk (2016), terdapat empat elemen yang bertanggung jawab menopang semua jenis dan sistem keberhasilan yang berkelanjutan pada semua tingkatan yang dikonstruksikan dalam sebuah konsep besar sebagai Catur Dharma Mahardika (bahasan sansekerta), yaitu:

1. Mencetak prestasi dengan motivasi superior
2. Membangun masa depan dengan kepemimpinan visioner
3. Menciptakan nilai baru dengan inovasi kreatif
4. Meningkatkan mutu dengan keunggulan insani

Keempat darma ini kemudian dirumuskan menjadi delapan aspek etos kerja sebagai berikut :

1. Kerja adalah rahmat
2. Kerja adalah amanah
3. Kerja adalah panggilan
4. Kerja adalah aktualisasi
5. Kerja adalah ibadah
6. Kerja adalah seni
7. Kerja adalah kehormatan
8. Kerja adalah pelayanan

#### **D. Gotong royong**

Bangsa Indonesia dikenal sebagai masyarakat gotong royong. Perilaku yang merupakan satu bentuk dari kerja sama yang ditandai oleh kesediaan saling membantu atau kesediaan bekerja sama dengan orang lain demi pembangunan bangsa. menurut Muniarti, beberapa pemikiran untuk menumbuhkan kembali semangat ini adalah dengan mereduksi perilaku kompetitif, dan sekaligus mengembangkan kecenderungan bekerja sama melalui (a) mengkomunikasikan pilihan dan menyatakan sebagai sebuah komitmen, (b) mengembangkan rasa percaya (*trust*) terhadap pihak lain dan (c) menciptakan *superordinate goal* yang mempertemukan kepentingan semua pihak. Kohesivitas kelompok dijadikan sebagai alat untuk membangun tujuan bersama (*superordinate goal*) yang hanya bisa diraih jika semua kelompok bekerjasama. (Murniati, 2015:339-350).

Menurut Yudi Latif (2016), semangat gotong royong menunjukkan kekuatan dan keampuhannyasebagai karakter bangsa. Tak berlebihan bila Bung Karno memandang gotong royong sebagai inti sari Pancasila. Dalam pandangannya, "Gotong royong adalah paham yang dinamis, lebih dinamis dari "Kekeluargaan ". Selanjutnya, ia katakan bahwa "Gotong royong menggambarkan satu usaha, satu amal, satu pekerjaan yang dinamakan anggota yang terhormat Soekarjdo: satu *karyo*, satu *gawe*. Marilah kita menyelesaikan *karyo*, *gawe*, pekerjaan, amal ini, bersama – sama. Gotong royong adalah pembanting tulang bersama, pemerasan keringat bersama, perjuangan bantu membantu bersama. Amal semua buat kepentingan semua, keringat semua buat kebahagiaan semua, holopis-kuntul-baris buat kepentingan bersama, itulah gotong royong.

## E. Pelayanan Publik

Gerakan Indonesia melayani, sebagai bagian dari GNRM, merupakan program yang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif. Menurut Philipus M. Hadjon, dkk, (Huda, 2014) pelayanan publik merupakan hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) yaitu hak-hak untuk mendapatkan atau menerima sesuatu dari pemerintah. Oleh karena itu, bagi penyelenggara pemerintahan maka menjadi kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sependapat dengan Puspitosari dkk, (2011:179) pelayanan publik merupakan hak dasar bagi warga negara yang harus dipenuhi oleh negara dan penyelenggara pemerintahan. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrumen bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial.

Fenomena pelayanan publik sebagaimana disampaikan Agus Dwiyanto dalam Fanani, memberikan penjelasan bahwa buruknya pelayanan publik memang bukan hal baru, fakta di lapangan masih banyak menunjukkan hal ini. *Governance and Decentralization Survey (GDS) 2002* menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung

memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian.

## F. Dimensi Pelayanan Publik

Dimensi pelayanan publik, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan oleh pengguna layanan dalam menilai kualitas pelayanan terdapat 10 dimensi yang berpotensi *overlapping*. Dimensi yang dimaksud meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding/knowing, dan acces*.

Parasuraman (1988) kemudian menyederhanakan dimensi tersebut menjadi 5 dimensi (tiga dimensi original dan 2 dimensi yang merupakan kombinasi) sebagaimana tabel berikut ini. Dua dimensi terakhir mencakup 7 original dimensi yaitu *communication, credibility, security, competence, courtsy, understanding/knowing dan acces*.

Tabel 2.2 Dimensi Pelayanan Publik

Tangibles/nyata	Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas
Reliability/kehandalan	Kemampuan melaksanakan pelayanan secara bertanggung jawab dan akurat
Responsiveness/daya tanggap	Kemauan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang cepat
Assurance/Jaminan	Pengetahuan dan kebaikan petugas dan kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pengguna
Empathy/Kepedulian	Kepedulian, perhatian petugas kepada pengguna layanan

Sumber: Parasuraman (1988)

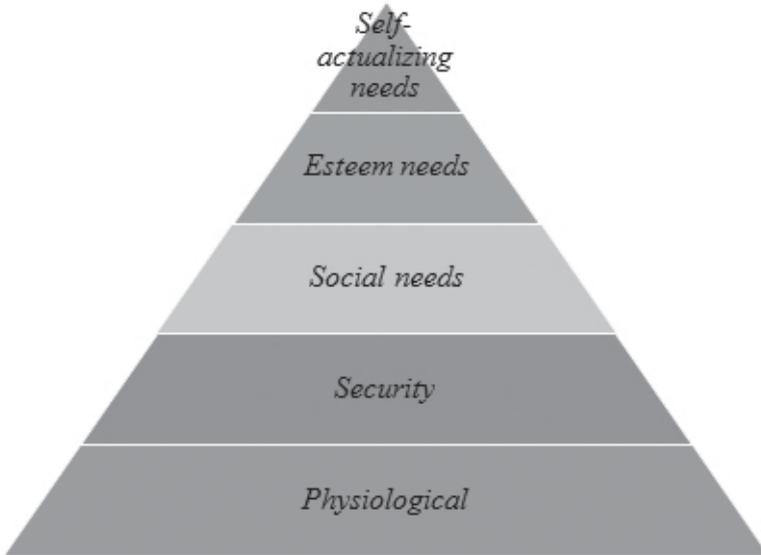
Terkait dengan pelayanan publik, menjadi wajar jika kinerja pelayanan publik kemudian digunakan untuk mengamati kinerja pemerintah kabupaten dan kota dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Menurut Agus Dwiyanto dkk (2003), untuk menilai kinerja pelayanan publik, ada beberapa indikator yang digunakan diantaranya adalah keadilan dan persamaam pelayanan, kepastian waktu dan biaya,

responsivitas dan rente birokrasi. Indikator ini digunakan dalam *Government and Decentralization Survey (GDS) 2002* untuk memotret kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kabupaten dan kota. Dengan memotret kinerja pelayanan publik, diharapkan observasi terhadap keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan dapat dilakukan. Dari kedua sudut pandang yang ada dalam melihat pelayanan publik, masing-masing dimensi dan indikator memberikan kualitas yang berbeda meskipun tujuan yang dimaksud lebih kepada tingkat kualitas pelayanan publik.

### **G. Aktualisasi Nilai-Nilai Revolusi Mental**

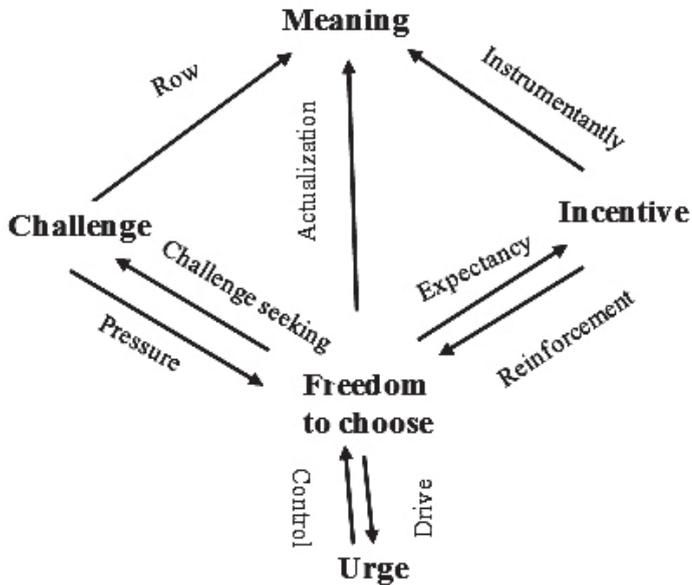
Sesuai amanah Undang-Undang No.25 Tahun 2014 bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, professional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan public bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa. Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, aparatur sipil negara memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya.

Maslow menyebutkan bahwa salah satu kebutuhan manusia (kebutuhan tertinggi dalam hirarki Maslow) adalah kebutuhan untuk aktualisasi diri, yang kurang lebih dikatakan sebagai kebutuhan yang ingin dipenuhi untuk menjadikan diri paling optimal, dan menjalankan perannya se-ideal mungkin. (Maslow, 1943)



Gambar 2.1  
"Needs Hierarchy Theory" dari Maslow

Teori "Human Motivation Model" yang merumuskan lima sumber motivasi yakni (1) *freedom to choose*, (2) *urge*, (3) *meaning*, (4) *challenge*, (5) *incentive*, sejalan dengan penelitian Wahba dan Bridwell (1973) yang menjelaskan bahwa tingkat-tingkat kebutuhan yang dirumuskan Maslow tidak bekerja berturut-turut yang dapat muncul bersama-sama atau bahkan terbalik urutannya. Berdasar teori ini, aktualisasi diri bukanlah kebutuhan, melainkan pilihan (kebebasan) individu yang tidak harus menunggu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan di bawahnya. Aktualisasi diri disini merupakan kebermaknaan diri individu yang merupakan idealisme untuk berkontribusi pada orang lain.



Gambar 2.2  
*The Human Motivation Model*

Kekuatan *'freedom to chose'* memberikan banyak inspirasi untuk mentranformasikan diri menjadi manusia yang lebih bermakna, dan makna (*"meaning"*) menjadi penting dan merupakan sumber motivasi yang luar biasa sebagai bentuk dari proses aktualisasi diri, misalnya dengan meningkatkan *"sense of competence"*, memberikan kontribusi pada orang lain atau masyarakat, meningkatkan pencapaian (*"accomplishment"*) dalam kehidupan, memperjuangkan nilai-nilai (*"value"* atau *"valence"*) yang diyakini, atau sekedar menikmati segala aktivitas yang dapat dilakukannya (*"enjoyment"*) secara sehat. Dan orientasi pada *"challenge"* (atau *"challenge seeking"*) dan *"sense of personal control"* (*"freedom to choose"*) secara empiris diakui memiliki pengaruh signifikan terhadap kesuksesan dalam dunia kerja (Dunifon dan Duncan, 1998). Individu yang menyadari *"kekuatan freedom to choose"* diharapkan memiliki motivasi (siap untuk) mengaktualisasikan diri yang oleh Maslow (1943) dikatakan sebagai *"the satisfied person"*.

Koenig dan Larson (2001) menyebutkan bahwa keyakinan dan praktik beragama (religiusitas) berhubungan dengan semakin besarnya

kepuasan hidup, kebahagiaan, efek positif dan meningkatnya moral (berpengaruh positif terhadap kesehatan mental individu).

Glock (Pearce et.al, 2017) menyebutkan 5 dimensi religiusitas, yakni:

1. *Religious Beliefs*, atau dimensi ideologi, yakni dimensi yang berkaitan dengan apa yang harus dipercayai.
2. *Religious Exclusivity*, beberapa menyebutkan dengan dogmatism (King, 1967), lainnya menyebut *dimension religious fundamentalism* (Pargament, 2002).
3. External Practice, includes religious service attendance, group membership, and social activities
4. *Personal Practice*, atau *devotionalism* (Lenski, 1961), *an emphasis on means for a personal connection to the sacred*
5. *Religious Salience*, *dimension of religion representing the place in one's hierarchy of identities that religion holds* (Wimberley 1989)

Dimensi ini tentunya saling terkait satu dengan lainnya, mereka yang religiusitasnya lebih tinggi cenderung lebih aktif secara eksternal dan pribadi.

Aparatur sipil negara dalam konteks ini dapat secara nyata melakukan aktualisasi diri memberikan pelayanan yang optimal dalam tugas-tugasnya dengan harapan adanya perspektif kepuasan pribadi dan penilaian terhadap nilai dirinya yang dipengaruhi pula oleh nilai-nilai religiusitas dalam cara berpikir, bertindak, dan bekerja.

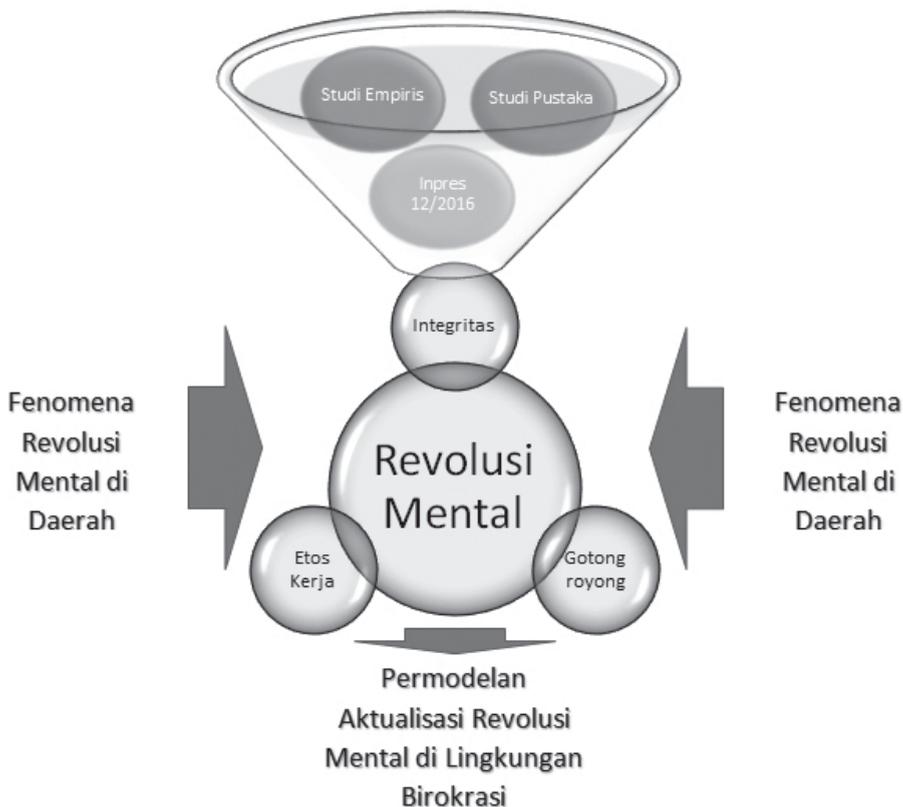
## H. Definisi Operasional

Sesuai dengan judul kajian, yaitu "Kajian Aktualisasi Revolusi Mental di Pelayanan Publik", maka yang menjadi definisi operasional adalah sebagai berikut;

1. **Integritas** dalam penelitian ini adalah perilaku kejujuran dan kesungguhan aparatur maupun organisasi (SKPD) dan berprinsip moral tangguh dalam menjalankan tugas dalam kerangka pelayanan publik.
2. **Etos kerja** dalam penelitian ini sebagai sikap atau pandangan mendasar yang ter-anchor dalam diri aparatur dalam melaksanakan

pekerjaannya yang menghasilkan sikap-sikap produktif dan mendorong untuk bertindak optimal (*high performance*) yang berasal dari nilai-nilai religius dan nilai-nilai budaya serta sikap hidup suatu masyarakat.

3. **Gotong royong** dalam penelitian ini adalah usaha membangun sikap kebersamaan dengan tujuan tertentu demi kepentingan bersama sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.



Gambar 2.3  
Kerangka Kajian Aktualisasi Revolusi Mental di Kalimantan

## BAB III

### GAMBARAN REVOLUSI MENTAL DI DAERAH

#### **A. Kota Pontianak**

Kota Pontianak, ibukota Provinsi Kalimantan Barat, merupakan salah satu kota yang menonjol dalam melakukan terobosan dan penataan birokrasi. Misalnya meniadakan fasilitas mobil dinas bagi para pejabat dan menggantikannya dengan pemberian biaya transportasi. Kebijakan ini dilakukan untuk meringankan beban pemerintah kota dalam pengelolaan kendaraan dinas pejabat, karena dengan kebijakan ini pemerintah kota tidak perlu mengeluarkan biaya untuk pengadaan dan perawatan kendaraan ("Hemat BBM", 2012). Para pejabat bisa menggunakan kendaraan pribadi, kemudian biaya transportasi yang diterimanya bisa dimanfaatkan untuk membeli bahan bakar.

Di bidang pelayanan publik, terhadap pelayanan perijinan dilakukan efisiensi waktu pelayanan sehingga beberapa pelayanan bisa dilayani dalam waktu satu hari, yaitu penerbitan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), serta pendaftaran penanaman modal (PKP2A III LAN, 2013: 94). Selain itu, menurut laporan Ombudsman (2016) berkaitan dengan kepatuhan dalam pelayanan publik mengungkapkan bahwa Kota Pontianak memperoleh nilai tertinggi di antara kota-kota lain di Indonesia. Kebijakan dan capaian tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Pontianak telah melakukan upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi dan pelayanan publik. Upaya perbaikan tersebut sebenarnya sudah dimulai sejak lama. Berbagai upaya yang dilakukan dalam masa kepemimpinan Walikota Sutarmidji saat ini sebenarnya telah dimulai sejak masih menjabat sebagai wakil walikota pada tahun 2003-2008. Menjalani lima tahun masa jabatan sebagai wakil walikota tersebut memungkinkannya untuk mengenali berbagai masalah yang dihadapi Kota Pontianak dan memulai upaya pemecahan masalah dan perbaikan birokrasi. Dilanjutkan ketika menjabat sebagai walikota masa

jabatan yang pertama periode 2008-2013, hingga sekarang masa jabatan yang kedua periode 2013-2018.<sup>1</sup>

Pada level Pemerintah Kota, penyelenggaraan pelayanan publik tersebar di berbagai OPD. Pada saat ini, dengan mengacu kepada regulasi perangkat daerah yang baru yaitu PP No. 18/2016, Pemerintah Kota Pontianak memiliki 4 Badan, 15 Dinas, 6 Kecamatan, Sekretariat Daerah yang memiliki 3 Asisten, Inspektorat Kabupaten, Sekretariat DPRD, Satpol PP, serta Kesbangpol. Beberapa OPD yang menjadi sampel penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Kantor Kecamatan Pontianak Kota, serta Kantor Kelurahan Bangkong yang merupakan perangkat Kecamatan Pontianak Kota sebagai salah satu sampel untuk melihat pelayanan publik di level bawah.

DPMTKPTSP dan Disdukcapil berlokasi di satu kompleks Kantor Terpadu di Jalan Jenderal Sutoyo Kota Pontianak, bersama beberapa dinas lain yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud), Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (DPRKP). Penyatuan beberapa kantor dinas tersebut memberikan kemudahan akses kepada masyarakat yang akan berinteraksi dengan dinas-dinas tersebut.

Dari aspek pemanfaatan teknologi, implementasi *electronic government* (e-Gov) sudah mulai dilakukan walaupun masih terbatas. Pada website resmi e-Gov, yaitu: [http://www.pontianakkota.go.id/?page\\_id=4719](http://www.pontianakkota.go.id/?page_id=4719) tidak semua tautan yang ada di website tersebut bisa diakses publik. Beberapa tautan yang berhasil diakses hanya berisi informasi yang lebih mirip sebagai website berita atau informasi umum, sebagian lain sudah melayani pendaftaran perusahaan secara online, misalnya Sistem Informasi Layanan 1771 Dinas Pangan, Pertanian dan Perikanan dengan alamat: <http://layanan1771.pertanian.pontianakkota.go.id/perusahaan>

Selanjutnya, pemanfaatan teknologi untuk pelayanan di DPMTKPTSP dan Disdukcapil diwujudkan dengan menyediakan informasi melalui layar sentuh (*touch screen*). Fasilitas layar sentuh ini

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Sekretaris Kota Pontianak dan Asisten 1 Pemerintah Kota Pontianak di Kantor Walikota Pontianak, 10 April 2017.

berisi berbagai informasi terkait pelayanan yang dilakukan oleh dinas yang bersangkutan dan bisa diakses oleh pengunjung, serta digunakan untuk sistem antrian pengunjung. Sementara itu, di kantor kecamatan dan kelurahan (Kecamatan Pontianak Kota dan Kelurahan Sungai Bangkong) masih belum memanfaatkan teknologi informasi sebagaimana dilakukan SKPD lain. Walaupun demikian, karena jumlah pengunjung atau antrian di kelurahan dan kecamatan tidak banyak maka tidak terjadi antrian yang panjang.

## **1. Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) merupakan salah satu garda depan dalam pelayanan publik. Sebelumnya SKPD ini bernama Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (BP2T). Kemudian seiring dengan terbitnya regulasi baru tentang perangkat daerah maka berubah status dan namanya menjadi seperti sekarang. Dinas ini melaksanakan urusan-urusan penanaman modal, ketenagakerjaan, serta pelayanan terpadu sehingga secara status kelembagaan dan beban kerja menjadi lebih tinggi dan lebih berat dari bentuk SKPD sebelumnya. Oleh karena itu, kinerja dinas ini ikut memberikan gambaran atas baik dan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pontianak.

Berbagai perubahan lain juga telah dilakukan oleh dinas ini. Seperti pengurangan durasi proses pengurusan pelayanan perijinan dan non perijinan, contohnya dari 20 penerbitan berbagai perijinan bisa diselesaikan dalam waktu sehari, kecuali IMB yang memerlukan waktu 2 hari. Kemudian untuk memacu kecepatan pelayanan, dinas ini membuat inovasi insentif bagi masyarakat. Yaitu memberikan insentif kepada pengguna layanan atas keterlambatan waktu pelayanan izin gangguan. Insentif tersebut berupa diskon atau pengurangan retribusi sebesar 2% per hari dan setinggi-tingginya 50% dari jumlah tarif retribusi.

Kemudian DPMTKPTSP telah menetapkan maklumat pelayanan sebagai komitmen yang diberikan kepada pengguna layanan. Maklumat tersebut yaitu: "Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah

ditetapkan dan apabila tidak menepati janji maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku." Selain itu, untuk memperbarui standar operasional prosedur (SOP) yang dimilikinya, telah diterbitkan Peraturan Walikota No. 17 Tahun 2017 tentang SOP Perijinan dan Non Perijinan pada Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak. Pembaharuan SOP ini merupakan respon terhadap perubahan lingkungan organisasi, yaitu dengan berubahnya bentuk organisasi dan bertambahnya urusan SKPD serta dinamika lingkungan.

## **2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak memiliki visi: "Tertib administrasi kependudukan melalui pelayanan prima". Selanjutnya, guna mewujudkan pencapaian visi tersebut, ditetapkan 4 (empat) misi yang akan menjadi alat operasional visi, yakni :

- a. Meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme sumber daya manusia.
- b. Menerapkan tertib administrasi pendaftaran penduduk.
- c. Menerapkan tertib administrasi pencatatan sipil.
- d. Menyajikan *database* kependudukan yang akurat.

Untuk lebih mengakselerasi perbaikan layanan, sekaligus meningkatkan performa para pegawai sebagai pemberi layanan, maka dinas ini membuat motto layanan, yakni "Persyaratan lengkap, pelayanan cepat". Moto tersebut jika dicermati lebih lanjut, sekaligus memberikan informasi kepada masyarakat sebagai penerima layanan bahwa untuk mendapatkan layanan yang cepat harus dilengkapi juga dengan persyaratan yang lengkap.

## **3. Kecamatan Dan Kelurahan**

Kantor kecamatan dan kelurahan merupakan bagian garda depan pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan Pontianak Kota dan Kelurahan Sungai Bangkong menjadi sampel dalam kegiatan penelitian ini. Untuk mendukung pelayanan di dua kantor tersebut, telah dibangun prasarana gedung Kantor Camat Pontianak

Kota yang berada satu kompleks dengan Kantor Lurah Sungai Bangkong dan telah diresmikan oleh Walikota Pontianak pada 6 Februari 2017. Gedung yang berlokasi di Jalan Aliyang ini diharapkan dapat memberikan pelayanan lebih maksimal kepada masyarakat dan memuaskan masyarakat tanpa ada keluhan dari masyarakat.



Gambar 3.1  
Kantor Camat Pontianak Kota dan Kelurahan Sungai Bangkong

Kantor baru ini terdiri atas 2 lantai, dengan Kantor Camat berada di bagian depan. Tempat parkir yang tersedia cukup lapang, prosedur layanan juga dipampang cukup besar selain penyediaan sarana prasarana lainnya. Pengumuman secara aktif juga selalu di-*update*, bahkan disediakan perpustakaan 'mini' bagi pengunjung yang menunggu. Kantor kecamatan juga menyediakan kotak saran dan pengaduan terkait pelayanan yang diberikan.



Gambar 3.2

Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan di Kantor Camat Pontianak Kota

Dari data BPS 2017, kekuatan SDM di kantor Camat Pontianak Kota didukung oleh 9 orang pejabat eselon dan 14 non eselon. Sementara jumlah penduduk 122.118 orang dengan 33.879 kepala keluarga. Dengan luas 15,98 km<sup>2</sup>, atau 14,82 persen dari luas wilayah Kota Pontianak, Kecamatan Pontianak Kota terletak di tengah Kota yang terdiri atas 5 kelurahan, yakni Kelurahan Sungai Bangkong, Kelurahan Darat Sekip, Kelurahan Tengah, Kelurahan Mariana, dan Kelurahan Sungai Jawi, dan didukung oleh 120 Rukun Warga (RW) dan 508 Rukun Tetangga (RT). Dibanding kecamatan lainnya, Kecamatan Pontianak Kota menjadi kecamatan terpadat ke-3 setelah Kecamatan Pontianak Timur dan Pontianak Barat, dengan laju pertumbuhan penduduk Potianak Kota sepanjang tahun 2000-2010 paling tinggi diantara lainnya. Ini menjadi salah satu indikasi bahwa semakin banyak penduduk yang berdomisilli didaerah ini, dan penduduk yang dilayani.

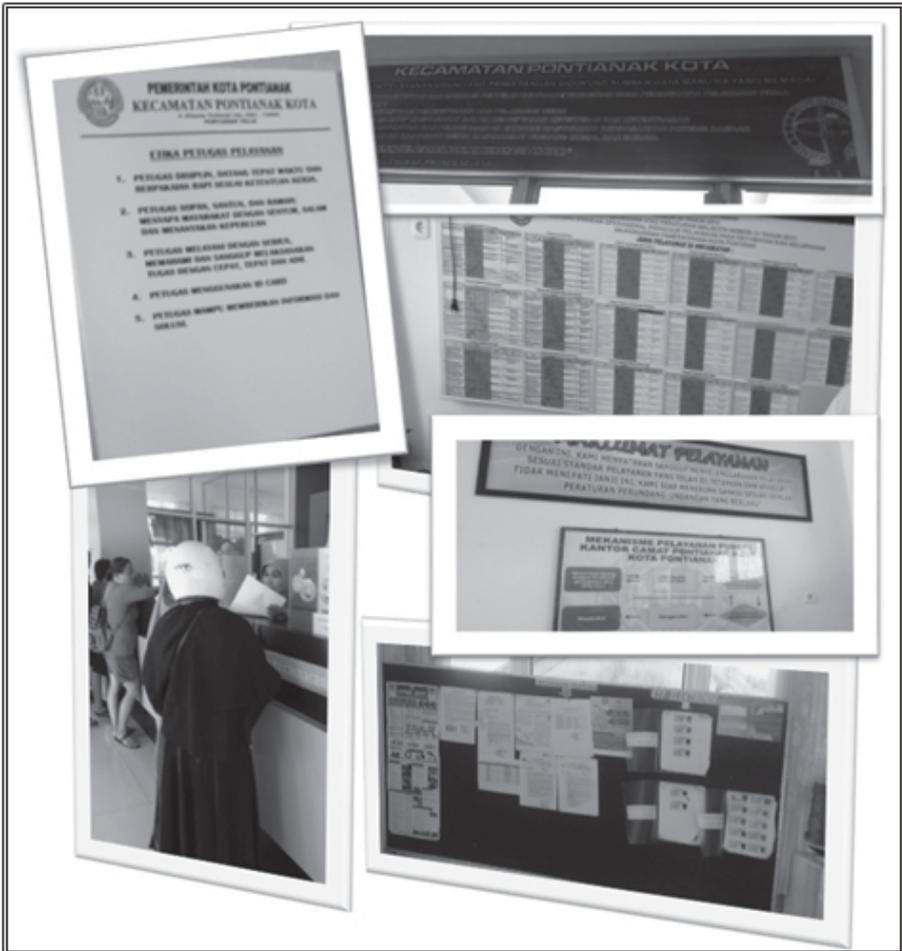
Dibanding pengunjung di OPD lain seperti Dinas Dukcapil, pengunjung yang mengurus/meminta layanan di kecamatan ini tidak

terlalu banyak, sehingga tidak terjadi antrian panjang dan semua pengunjung bisa terlayani dengan cepat. Selain itu, adanya gedung baru dengan berbagai fasilitas yang tersedia turut menunjang pelaksanaan pelayanan di dua kantor tersebut. Pihak kecamatan berupaya memberikan layanan dengan cepat dan memuaskan warganya terutama dengan adanya pesan dari Walikota agar tidak ada pengurusan yang 'nginap'<sup>2</sup>, sehingga hanya pelayanan KTP yang masih 'terhambat' (permasalahan yang sama yang terjadi di daerah lainnya, meskipun ada petugas dari Dinas Dukcapil yang membuka pelayanan di Kantor Camat). Permasalahan tersebut tersebut justru berasal dari eksternal, seperti kurangnya persediaan blangko kartu e-KTP yang seharusnya disediakan oleh pemerintah pusat.

Berbagai upaya dilakukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, seperti mengingatkan petugas layanan, Etika Petugas Pelayanan ditempelkan di papan pengumuman dan ruang petugas pelayanan. Etika Petugas Pelayanan meliputi: 1) Petugas disiplin, datang tepat waktu dan berpakaian rapi sesuai ketentuan kerja; 2) Petugas sopan, santun, dan ramah; menyapa masyarakat dengan senyum, salam dan menanyakan keperluan; 3) Petugas melayani dengan serius, memahami dan sanggup melaksanakan tugas dengan cepat, tepat, dan adil; 4) Petugas menggunakan ID Card; 5) Petugas mampu memberikan informasi dan solusi. Hal ini dirasakan oleh para pengunjung, bahkan petugas saat itu (tidak ada antrian) mendengarkan 'curhat' nenek yang cucunya meninggal. Petugas berupaya 'mendengarkan' permasalahan pengunjung (empati) disamping memberikan/menyelesaikan pengurusan surat. Camat menekankan bahwa dalam melaksanakan pelayanan public, harus mengikuti aturan yang harus dipahami dulu, selain itu adanya role model baik dari Lurah, Camat dan Sekcam.

---

<sup>2</sup> Seperti yang disampaikan Camat Pontianak Kota pada tanggal 12 April 2017



Gambar 3.3  
Pelayanan Kantor Camat Pontianak Kota

Kecamatan Pontianak Kota juga telah mendapatkan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik. Selain itu untuk menegaskan kepada pegawai dan masyarakat yang datang, juga dipasang plang yang menunjukkan komitmen Kecamatan masuk dalam zona integritas, WBK (Wilayah Bebas Korupsi), dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani).



Gambar 3.4  
Prestasi pelayanan di Kecamatan Pontianak Kota

#### 4. Implementasi Nilai Revolusi Mental

Berkaitan dengan GNRM yang dicanangkan oleh pemerintah pusat, sosialisasi gerakan tersebut belum menyentuh daerah, khususnya di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, mengenai apa dan bagaimana pelaksanaan gerakan tersebut. Wacana revolusi mental hanya diperoleh aparatur di daerah dari media massa, bukan dari lembaga resmi pemerintah pusat secara langsung. Hal ini diungkapkan oleh informan di beberapa SKPD di Pemerintah Kota Pontianak. Tidak jelasnya informasi tersebut menyebabkan aparatur di daerah lebih fokus pada upaya yang telah dilakukan selama ini sambil menunggu informasi resmi dari pemerintah pusat atau kementerian terkait. Penuturan informan berikut merupakan cermin belum sampainya sosialisasi revolusi mental ke birokrasi level bawah.

“Baca di koran saja, karena dari pusat sendiri kan *ndak* jelas. Bagaimana konsep revolusi mental, indikatornya apa, kemudian selesainya kapan, dilaksanakan dimana, siapa yang melaksanakan, sasarannya siapa, *ndak* jelas. Hanya revolusi mental, revolusi mental,” penuturan narasumber di kantor kecamatan di Kota Pontianak.

Selanjutnya, upaya untuk menanamkan nilai etos kerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik, menurut narasumber dilakukan dengan penegakan aturan serta perlunya *role model* atau contoh dari pimpinan.

“Yang pertama harus mengikuti aturan, payung hukum itu yang harus dipahami dulu. Yang kedua, penunjangnya *role model*, dari lurahnya, camatnya, sekamnya menjadi contoh. Yang ketiga, mungkin kepemimpinan bisa menunjang kita, tapi terutama kita harus mengikuti aturan.”

Walaupun program revolusi mental masih belum jelas bagi aparat di daerah, tetapi substansi gerakan revolusi mental bukanlah hal yang baru bagi pemerintah daerah. Bahkan substansi program GNRM sebagaimana dituangkan di Inpres No. 12/2016 sebenarnya sudah dilakukan di daerah. Selain itu, sebagian isi program tersebut juga mirip dengan isi program reformasi birokrasi yang sudah dilaksanakan selama ini. Salah satu contoh upaya melakukan perubahan perilaku aparatur di Kota Pontianak adalah menghentikan kebiasaan merokok di kalangan pegawai. Kebiasaan merokok di kalangan pegawai pada waktu jam kerja (dan dilakukan di lingkungan kantor) tidak saja merugikan masyarakat pengguna layanan karena mengurangi jam pelayanan, tetapi juga menimbulkan lingkungan kantor yang kotor karena polusi udara serta puntung rokok. Oleh karena itu, menghentikan kebiasaan merokok bisa mengurangi penyalahgunaan jam kerja serta menciptakan lingkungan yang bersih.

Upaya menghentikan kebiasaan merokok di kalangan pegawai menjadi satu terobosan yang unik di Pemerintah Kota Pontianak. Melakukan perubahan tidak cukup hanya dilakukan melalui himbauan atau pengarahan dari atasan dalam kegiatan-kegiatan formal seperti surat edaran, rapat maupun apel pagi. Perubahan memerlukan komitmen dan contoh dari atasan. Payung hukum larangan merokok di tempat-tempat tertentu sudah dibuat dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda), yaitu Perda No. 10 Tahun 2010 tentang Kawasan Tanpa Rokok. Pada pasal 8 disebutkan kawasan tanpa rokok meliputi tempat umum, tempat kerja, tempat ibadah, tempat bermain anak-anak, angkutan umum, lingkungan tempat proses belajar mengajar, dan sarana kesehatan. Di lingkungan kantor Pemerintah Kota, Walikota

Pontianak secara terus menerus melakukan upaya membersihkan kantor walikota dari rokok melalui teguran dan pemberian target waktu kepada para pejabat yang merokok.

Sekretaris Kota dan Asisten I Pemerintah Kota Pontianak menuturkan bahwa pejabat yang merokok diberikan pilihan, yaitu tetap merokok atau tetap menjabat. Selanjutnya diberikan tempo beberapa bulan untuk berhenti merokok. Setelah melewati tempo waktu yang diberikan, dilakukan pemeriksaan misalnya di lacinya apakah masih ada rokok. Jika masih ditemukan rokok maka pejabat tersebut akan diganti. Hal seperti ini pernah terjadi pada seorang camat, setelah waktu dua bulan yang diberikan ternyata masih ditemukan rokok di lacinya sehingga dua hari kemudian diberhentikan.<sup>3</sup> Merubah kebiasaan dan mental pegawai dimulai dari hal-hal yang kelihatan kecil seperti itu. Karena waktu yang seharusnya dipergunakan untuk bekerja ternyata banyak dihabiskan untuk aktivitas di luar pekerjaan, antara lain aktivitas merokok.

## **5. Kepemimpinan sebagai Faktor Penggerak**

Kepemimpinan atau *leadership* merupakan hal yang menonjol dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di Kota Pontianak dalam rangka mewujudkan perubahan. Keterlibatan walikota secara langsung dalam mengubah perilaku pegawai, misalnya kebiasaan merokok para pejabat, menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap perubahan perilaku pegawai. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, keterlibatan pimpinan daerah secara intens juga menjadi faktor penggerak perbaikan pelayanan publik di kota ini. Narasumber di Dinas PMTKPTSP mengemukakan bahwa keterlibatan walikota dan responnya yang cepat terhadap keluhan masyarakat mempengaruhi kerja bawahannya. Tindakan yang keras dari pimpinan memaksa bawahan untuk mengubah perilaku dan cara kerjanya.

“Kami merasa diawasi masalah perilakunya dan kinerjanya. Itu memacu kami, dari Kepala Dinas langsung menurun ke bawah,” kata Sekretaris Dinas PMTKPTSP.

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Sekretaris Kota Pontianak dan Asisten 1 Pemerintah Kota Pontianak di Kantor Walikota Pontianak, 10 April 2017.

Resistensi menjadi kendala di masa awal melakukan perubahan. Misalnya pada saat pengalihan kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan secara terpadu. Resistensi tidak hanya datang dari pegawai di internal dinas, tetapi juga dari dinas-dinas teknis yang merasa kewenangannya akan dikurangi. Sebagian kewenangan tersebar di beberapa dinas teknis sehingga membuat proses penyelesaian perijinan menjadi lama. Di sisi lain, keluhan masyarakat selalu ditujukan ke Dinas PMTKPTSP, yang sebelumnya bernama Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu, karena masyarakat memasukkan berkasnya di Dinas PMTKPTSP.

Pengalihan kewenangan yang dilakukan melalui Peraturan Walikota tidak berhenti dengan terbitnya Perwali tersebut. Tindakan walikota untuk mengawasi langsung pelaksanaan Perwali tersebut juga sangat berpengaruh terhadap proses berjalannya Perwali.

“Tapi kelihatannya strategi Pak Walikota tuh jadi tidak hanya nge-*push* di PTSP ini, dia tau ternyata permasalahan juga ada di dinas teknis. Jadi dinas teknis juga di-*push* juga, *nah* itu jadi sambil jalan. Nah itu mulai. Apalagi sekarang intinya staf harus merasa terpantau,” kata Sekretaris Dinas PMTKPTSP.

Keterlibatan pimpinan mulai dari pimpinan daerah dan pimpinan SKPD menjadikan para pejabat di level bawahnya dan staf dipaksa untuk mengubah perilaku dan kebiasaan kerjanya. Di level eselon II maupun eselon III, cara kerja walikota menjadi contoh untuk melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap cara kerja stafnya.

## **B. Kota Samarinda**

Pemerintah Kota Samarinda tidak terlepas dari peranan pelayanan publik dalam menjalankan roda pemerintahan. Banyak kendala yang harus dihadapi oleh pemerintah Kota Samarinda untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Samarinda. Termasuk laporan dari masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan pemerintah Kota Samarinda. Beberapa hal terkait pada penyimpangan prosedur dalam memberikan pelayanan. Keluhan yang ada lebih beragam seperti masalah air minum, pendidikan, koperasi dan UKM, pertanahan, pemukiman/perumahan, administrasi

kependudukan, perijinan, perhubungan, kesehatan, infrastruktur dan kepegawaian.

**DATA LAPORAN MASYARAKAT TERKAIT PELAYANAN PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2014 - 2017  
OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

No.	Dugaan Maladministrasi	Instansi Terlapor	Substansi Maladministrasi	Tahun Laporan
1	Penyimpangan prosedur	Kepala Daerah	Air Minum	2016
2	Penyimpangan prosedur	Kepala Daerah	Pendidikan	2016
3	Permintaan imbalan uang dan jasa	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2016
4	Tidak kompeten	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2016
5	Permintaan imbalan uang dan jasa	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2016
6	Permintaan imbalan uang dan jasa	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2016
7	Tidak kompeten	Dinas Koperasi dan UKM	Koperasi dan UKM	2016
8	Tidak memberikan pelayanan	Lurah	Pertanahan	2016
9	Penundaan berlarut	Lurah dan Camat	Perrukiman/perumahan	2016
10	Penundaan berlarut	Camat	Administrasi Kependudukan	2016
11	Penyimpangan prosedur	Kepala Daerah	Perizinan	2016
12	Diskriminasi	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2016
13	Diskriminasi	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2015
14	Permintaan imbalan uang dan jasa	Dinas Perhubungan	Perhubungan	2015
15	Penundaan berlarut	Pemkot Samarinda	Pertanahan	2015
16	Penyimpangan prosedur	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2015
17	Tidak patut	RSUD	Kesehatan	2015
18	Tidak memberikan pelayanan	Dinas Kesehatan	Kesehatan	2015
19	Penundaan berlarut	Dinas Bina Marga dan Pengairan	Infrastruktur	2015
20	Permintaan imbalan uang dan jasa	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2015
21	Permintaan imbalan uang dan jasa	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2015
22	Tidak memberikan pelayanan	Dinas Kesehatan	Kesehatan	2015
23	Penyimpangan prosedur	Badan Kepegawaian Daerah	Kepegawaian	2014
24	Penyimpangan prosedur	Dinas Pendidikan	Pendidikan	2014
25	Penyimpangan prosedur	Kepala Daerah	Pertanahan	2014
26	Penyalahgunaan wewenang	Camat	Kepegawaian	2014
27	Penyalahgunaan wewenang	Camat	Administrasi Kependudukan	2014
28	Penyimpangan prosedur	Kepala Daerah	Perizinan	2014

Catatan : untuk tahun 2017, Ombudsman RI Kaltim belum menerima laporan dugaan maladministrasi terkait pelayanan Pemkot Samarinda

Gambar 3.5

Data Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan Pemerintah Kota Samarinda  
Sumber : Ombudsman RI Kaltim, Data diolah

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa pengaduan yang ada lebih banyak dikarenakan penyimpangan prosedur. Data ini melihat pengaduan dalam rentang waktu dari tahun 2014 sampai 2016. Beberapa instansi terlapor seperti instansi pelayanan publik namun bahkan ada juga kepala daerah. Terdapat 7 dugaan maladministrasi yang terkait penyimpangan prosedur. 6 dugaan maladministrasi terkait permintaan imbalan uang dan jasa dan masih banyak lagi dugaan maladministrasi yang lain sebagaimana tertuang dalam data laporan masyarakat terkait pelayanan pemerintah Kota Samarinda tahun 2014–2017.

Kondisi ini memberikan gambaran bahwa tidak cukup hanya dengan memberikan instruksi perbaikan pelayanan saja, namun perlu

adanya perubahan *mindset* yang ada dilingkungan pemerintah Kota Samarinda. Pimpinan organisasi perangkat daerah perlu memberikan perhatian khusus terhadap pengaduan yang ada dimasyarakat. Baik kepala daerah, kepala dinas camat dan lurah perlu menyikapi pengaduan masyarakat Kota Samarinda dengan bijaksana. Sebagaimana diketahui pada tahun 2014 terdapat 6 laporan masyarakat terkait pelayanan pemerintah Kota Samarinda dan meningkat pada tahun 2015 sebanyak 10 laporan dan pada tahun 2016 sebanyak 12 laporan. Sejalan dengan semangat pemerintah Kota Samarinda untuk memperbaiki pelayanan publik maka data laporan masyarakat ini ditujukan untuk evaluasi perbaikan pelayanan publik di pemerintah Kota Samarinda.

Sebagai Ibu Kota Propinsi Kalimantan Timur, Kota Samarinda memiliki peranan yang penting dalam menjadi wajah Kalimantan Timur. Penyelenggaraan pelayanan publik sudah pasti mendapat perhatian dari Pemerintah Kota Samarinda. Langkah pemerintah Kota Samarinda dalam mengedepankan pelayanan publik sudah sangat masif. Bagaimana menanamkan cara melayani dan tidak meminta untuk dilayani bagi aparatur sipil negara Kota Samarinda menjadi tantangan sendiri bagi pemimpin pemerintahan Kota Samarinda. Pemerintah Kota Samarinda telah melakukan banyak hal terkait revolusi mental yang ditujukan kepada apratur dalam mengelolan pelayanan publik. Berbagai pelatihan diberikan kepada aparatur Pemerintah Kota Samarinda seperti ESQ hingga bermain teater bersama Butet. Kegiatan ini dilakukan untuk kepala dinas dan kepala badan dengan tujuan bahwa seni dapat memberikan pelajaran mengenai tanggung jawab, rasa memiliki dan melayani. Dengan begitu maka akan terbentuk mental pejabat yang tidak mementingkan ego kepala dinas dan kepala badan di lingkungan pemerintah Kota Samarinda. Kondisi ini sejalan dengan pernyataan Walikota Samarinda pada saat penggalan data yang dilakukan oleh Tim Kajian, sebagai berikut:

“selalu harus kita katakan bahwa kita harus melayani dan jangan minta untuk dilayani, kita harus hadir di tengah–tengah masyarakat, kita harus menjadi contoh, harus menjadi tauladan dan selalu saya katakan mudah untuk diucapkan susah untuk dilaksanakan. Oleh sebab itu selama saya menjadi Walikota 2

periode ini sudah melakukan bermacam-macam memberikan terapi dan pelatihan yang memang diluat dari pelatihan penjenjangan PNS. Diawal itu saya lakukan ESQ, kerjasama dengan Butet dimana kita datang dan tanggalkan jabatan kemudia kita semua bermain theater, dimana pemimpin ini perlu seni dan tanggungjawab sehingga ada rasa memiliki dan melayani, bagaimana mental pejabat itu jangan ego dan mentang – mentang kepala dinas dan kepala badan ” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan 13 Mei 2017)

Semangat memperbaiki *mindset* aparatur pemerintah Kota Samarinda sudah sangat melekat dalam pemikiran Walikota Samarinda. Tidak pernah sungkan untuk dapat terlibat hingga pejabat eselon bahkan sampai tingkat camat dan lurah menjadikan Walikota Samarinda dapat dengan mudah diterima di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Membangun keakraban melalui aspek religius merupakan bagian dari rencana Walikota Samarinda untuk menanamkan revolusi mental. Mengagendakan kunjungan ke panti jompo sudah menjadi hal biasa yang dilakukan di jajaran pejabat dengan harapan membangun kesadaran akan amanah dari jabatan dan kekuasaan yang tidak abadi. Sebagaimana pernyataan Walikota Samarinda, sebagai berikut :

“...Saya membawa pejabat eselon sampai ketinggian camat ke panti jompo, dan saya bilang apa yang ada pada kita sekarang ini bukan hal yang abadi, bahwa kita jangan merasa bahwa kita yang paling hebat atau paling berkuasa, karena kita semua mau menjadi lansia... ” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan Walikota, 13 Mei 2017)

Beberapa hal yang dilakukan Walikota Samarinda juga menarik dan sedikit kontroversi. Pernah membuat edaran yang mengatur mengenai penggunaan jilbab bagi seluruh pejabat struktural wanita yang muslim. Hal ini dilakukan dengan harapan perubahan pelayanan kepada publik menjadi lebih baik. Sedikit memaksa namun dengan tujuan yang lebih baik. Keputusan ini sempat dianggap kontrovesi bagi lingkungan pemerintah Kota Samarinda. Namun semangat Walikota

Samarinda tidak akan pernah surut untuk dapat selalu memberikan yang terbaik bagi pelayanan publik di Kota Samarinda. Merubah kultur yang biasa menjadi tidak biasa dari aspek religius juga menjadi tujuan yang patut mendapat apresiasi bagi pemerintah Kota Samarinda. Berikut pernyataan dari Walikota Samarinda mengenai aturan yang kontroversi dalam hal revolusi mental :

“...Saya juga membuat aturan yang kontroversial, seperti untuk seluruh pejabat struktural wanita yang muslim harus mengenakan jilbab, dan saya bilang, untuk berikutnya jika kamu tidak mengikuti maka kamu minggir saja. Saya berfikir mungkin saat sekarang mereka terpaksa...” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan Walikota, 13 Mei 2017)

Revolusi mental memberikan dampak positif bagi penyelenggara pemerintahan di daerah. Bagi Walikota Samarinda menterjemahkan revolusi mental sebagai hati yang bersih yang bertujuan memberikan pelayanan tanpa pamrih. Mengenai hal bagaimana bersikap dalam memberikan pelayanan merupakan bagian dari semangat revolusi mental yang di suarkan di Kota Samarinda. Berikut pernyataan Walikota Samarinda dalam menterjemahkan revolusi mental :

“...Saya menterjemahkan revolusi mental itu adalah bagaimana bersih diri kita, bersih hati kita ... revolusi mental itu menurut saya tujuannya bahwa pegawai negeri itu melayani, jangan hanya pamrih...” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan Walikota, 13 Mei 2017)

Pendekatan religius dalam penerapan revolusi mental di pemerintah Kota Samarinda merupakan bagian dari bagaimana pemerintah Kota Samarinda mempersiapkan aparatur yang bersih dan dapat memberikan pelayanan yang baik. Walikota Samarinda sangat mengerti bagaimana harus menyikapi revolusi mental di lingkungannya. Dalam berbagai pertemuan dengan aparatur pemerintah Kota Samarinda selalu menyampaikan bahwa pegawai harus mempersiapkan diri dalam memberikan pelayanan yang baik. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan selalu menyampaikan kesiapan diri dalam memberikan pelayanan dalam acara pengajian

yang menjadi gelaran pemerintah Kota Samarinda. Berikut hasil wawancara dengan Walikota Samarinda :

“...Revolusi mental itu menurut saya bahwa pegawai negeri betul – betul menyiapkan diri, memberikan pelayanan yang baik, ada imbalannya memang sudah diatur, ada rejekinya ya alhamdulillah, jangan juga behimat (hantam sana sini), makanya saya minta sama pejabat saya ini minimal sebulan sekali ada acara pengajian...” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan Walikota, 13 Mei 2017)

Sejalan dengan langkah yang di ambil oleh Pak Jokowi, pemerintah Kota Samarinda selalu mempromosikan nawacita sebagai bagian tanggung jawab dari pemerintah daerah juga. Sebagaimana jargon “Samarinda Bersama Kita Bisa” selalu disampaikan di setiap pertemuan di lingkungan pemerintah Kota Samarinda. Pernyataan ini ditujukan bahwa dalam membangun Kota Samarinda tidak bisa kerja sendiri. Harus melibatkan tim yang solid, kolompok yang bertanggung jawab dimasing – masing dinas/SKPD. Terdapat hal yang menarik juga adalah komitmen Walikota Samarinda untuk dapat memberikan pelayanan di hari sabtu yang sering dikatakan sebagai semangat pagi. *Mindset* ini yang coba di jabarkan oleh Walikota Samarinda sebagai orang no 1 di Kota Samarinda. Berikut adalah hasil wawancara dengan Walikota Samarinda :

“...Di Pemerintah Kota Samarinda, yel – yel kami tidak lepas juga dari pada langkah Pak Jokowi dan Pak Jusuf Kalla, seperti pada saat apel ada baca Nawacita, dan Samarinda bersama kita bisa, ini maksudnya kita tidak bisa kerja sendiri, kita harus kerja tim, kerja kelompok dengan tanggung jawab yang berat di diri kita masing – masing, di dinas dan SKPD dan saya juga Pemerintah Kota tidak bisa kerja sendiri, yang terakhir adalah semangat pagi yang saya gunakan untuk menerima tamu meskipun di hari sabtu...” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan Walikota, 13 Mei 2017)

Selalu untuk berusaha mengingatkan terutama camat dan lurah, bahwa sekarang jaman telah berubah dan berbeda. Paradigma Camat

dan Lurah sebagai penguasa suatu wilayah mejadikan bahwa setiap tanda tangan selalu ada hitungannya. Paradigma ini yang coba ditepis oleh Walikota Samarinda bahwa saat ini adalah mengedepankan layanan ke masyarakat. Jangan sampai paradigma tesebut masih tertanam hingga saat ini, karena itu harus hati – hati, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Tidak sedikit Camat yang bermasalah dalam memberikan pelayanan. Berikut adalah wawancara dengan Walikota Samarinda :

“...Saya selalu ingatkan mereka, terutama camat dan lurah, saya bilang yang wajar wajar sajalah, sekarang jamannnya sudah berbeda, kalo dulu bolehlah jaman Pak Sugeng jadi Lurah, tandatangannya berharga banget, jaman Pak Sugeng menjadi Camat, pasti tanda tangannya ada hitungannya lah, dan itu adalah dunia masa lalu dan jangan kita berfikir seperti itu lagi. Artinya cara berfikir itu yang dulunya tidak apa – apa, malah sekarang saya bilang menjadi apa- apa, karena dari itu hati – hati, maka berikan pelayanan yang baik. Saya tahu sedikit banyak Camat di Kota Samarinda dan saya sedih jika ada Camat yang saya kasih pinalti... ” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan Walikota, 13 Mei 2017)

Pemerintah Kota Samarinda juga telah mendapatkan beberapa penghargaan baik dari MenPAN RB dan juga beberapa penghargaan inovasi. Raihan penghargaan ini di jadikan semangat revolusi mental bahwa inovasi tidak berarti tanpa implementasi. Hal ini diwacanakan bagaikan setumpuk sampah yang dapat menyuburkan tanaman dibandingkan dengan ide yang bagus namun tidak dilaksanakan. Adapun hasil wawancara dengan Walikota Samarinda, sebagai berikut:

“...Saya senang karena kami (Kota Samarinda) mendapatkan penghargaan dari MenPAN RB, dari inovasi kita juga dapat penghargaan, maka dari itu saya menyampaikan bahwa inovasi itu tidak akan menjadi apa – apa kalo tidak ada implementasi, bahkan saya mencontohkan akan ada gunanya setumpuk sampah yang bisa menyuburkan tamanan dari pada ide bagus, perencanaan yang bagus tapi tidak dilaksanakan... ” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan Walikota, 13 Mei 2017)

Pemerintah Kota Samarinda, dalam hal ini Walikota Samarinda selalu menekankan bahwa kerja keras dengan penuh tanggung jawab bukan hanya untuk diucapkan namun justru untuk dilaksanakan. Dengan mengedepankan tanggung jawab dan keikhlasan besar harapan pola berfikir dan pola sikap dari aparatur sipil negara di pemerintah Kota Samarinda dapat berubah dan semakin peduli dengan kepentingan pelayanan publik. Berikut hasil wawancara dengan Walikota Samarinda:

“...Kata kuncinya itu adalah kita harus kerja dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan itu bukan untuk disebutkan tetapi untuk dilaksanakan, tanggung jawab dan ikhlas itu kita kedepankan, bukan hanya mudah diucapkan tapi harus dilaksanakan...” (Walikota Samarinda, Rumah Jabatan Walikota, 13 Mei 2017)

Pemerintah Kota Samarinda telah memberikan perhatian yang lebih terhadap pelaksanaan revolusi mental. Sebagai Walikota Samarinda, telah banyak program dan kegiatan yang dikembangkan untuk dapat merubah mindset aparatur di daerah.

## **Implementasi Nilai Revolusi Mental**

Pada kajian ini, lokus Pemerintah Kota Samarinda di tetapkan dengan menunjuk unit pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kecamatan Sambutan dan Kelurahan Temindung Permai. Berbagai hal terkait penerapan nilai – nilai integritas, etos kerja dan gotong royong akan diulas sebagai berikut :

### **1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kota Samarinda**

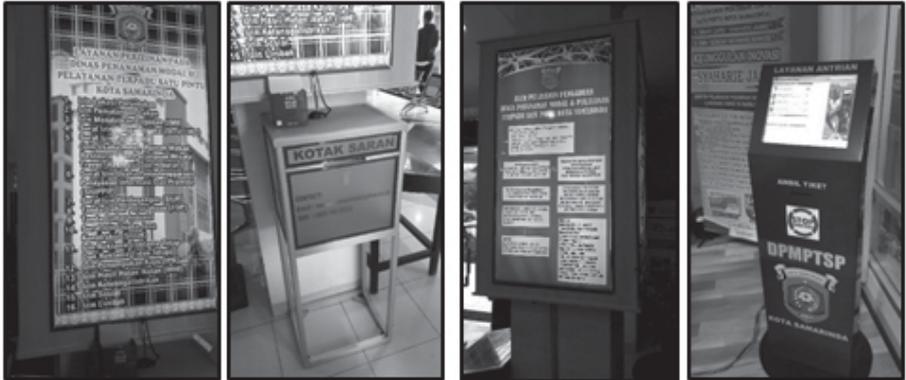
Sebagai unit pelayanan yang langsung bertemu dengan masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Pemerintah Kota Samarinda selalu menjadi sorotan dalam memberikan pelayanan publik. Beberapa layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

1. Izin Lokasi Peruntukan
2. Izin Pematangan Lahan
3. Izin Mendirikan Bangunan
4. Surat Izin Tempat Usaha
5. Surat Izin Pariwisata
6. Surat izin Usaha Penyelenggaraan Pelayanan Informasi dan Promosi
7. Surat Izin Perdagangan
8. Tanda Daftar Perusahaan
9. Tanda Daftar Industri
10. Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi
11. Izin Reklame
12. Izin Penumpukan Kayu
13. Izin Hasil Hutan Ikutan
14. Izin Ketenagalistrikan
15. Izin Sosial
16. Izin Limbah

Dalam menyelenggarakan layanan perizinan di Kota Samarinda, DPMTSP Pemerintah Kota Samarinda selalu berkoordinasi dengan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur. Hal ini dilakukan untuk memantau keberhasilan dari perbaikan pelayanan publik yang telah diberikan oleh DPMTSP Pemerintah Kota Samarinda. Kondisi ini di buktikan dengan memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada pengguna layanan khususnya di DPMTSP Pemerintah Kota Samarinda. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian :

“Yang selau kita koordinasikan dengan Ombudsman, mengenai apa yang perlu kita benahi termasuk sumber daya manusia. Bagaimana pelayanannya dan bagaimana bentuknya itu yang selalu kita koordinasi. Hanya satu yang menyulitkan kita adalah masalah parkir. Kalo untuk orang difabel dan anak – anak sudah kami siapkan bahkan tempat ibu menyusui semua sudah kami siapkan ” (Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian, DPMPTSP, 3 Mei 2017)

DPMPTSP Pemkot Samarinda selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya sehingga cukup jelas bagi pengguna layanan yang akan mengurus perizinan di DPMTSP Pemerintah Kota Samarinda. Beberapa hal yang terkait dengan pelayanan yang ada di ruangan pelayanan sebagaimana gambar berikut :



Gambar 3.6 Informasi Pelayanan di DPMPTSP Pemkot Samarinda

DPMPTSP Pemkot Samarinda juga telah berbenah diri untuk mencegah terjadinya pungutan liar (pungli) yang ada di jalur pelayanan perizinan. Dengan mengkampanyekan istilah “silahkan melayani dengan baik jangan meminta dan lain sebagainya” menjadikan integritas petugas layanan lebih terjaga. Hal ini dikondisikan dengan membuat pertemuan setiap satu bulan sekali yang mengulas tentang seluruh kegiatan di lingkungan DPMPTSP Pemkot Samarinda. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Setiap satu bulan sekali ada pertemuan yang menjelaskan tentang kegiatan dilingkup BP2TPM, jangan sampai terjadi misalkan seperti pungli, silahkan melayani dengan baik jangan meminta dan lain sebagainya” (Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian, DPMPTSP, 3 Mei 2017)

Untuk menjaga pelayanan yang baik, DPMPTSP Pemkot Samarinda membuat program magang yang dimulai dari tahun 2010. Konsep magang ini diperuntukkan bagi petugas pelayanan yang menjadi wajah DPMPTSP Pemkot Samarinda. Pada walnya petugas

layanan dimagangkan di Pemerintah Kota Jogjakarta. Dengan harapan ketika magang dapat ilmu pelayanan sebagaimana yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta. Hasil dari magang itu sendiri nantinya dapat diikuti oleh petugas pelayanan yang lain. Untuk itu DPMPTSP Pemkot Samarinda selalu mengedepankan yang namanya senyum sapa. Konsep senyum sapa inilah yang kemudian dipertahankan di DPMPTSP Pemkot Samarinda untuk menjadi hal dasar yang harus dimiliki oleh seluruh pegawai di DPMPTSP Pemkot Samarinda. Berikut adalah hasil wawancara terkait magang yang dilakukan oleh DPMPTSP Pemkot Samairnda:

“Konsep magang ini kan dari tahun 2010 dan hanya UPTD, terus meningkat menjadi BPMTSP, sebelumnya mereka magang dulu karena kita melihat pelayanan yang terbaik itu ada di Jogjakarta. Sambil juga kita melihat kepribadiannya. Bahkan sekarang beberapa SKPD luar di daerah pada belajar ke sini. Saat ini proses magang sudah tidak berlanjut, tapi transfer ilmu dari yang mengikuti magang kepada seluruh pegawai masih berlanjut” (Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian, DPMPTSP, 3 Mei 2017)

Semangat dalam memberikan pelayanan terbaik juga telah dilakukan oleh DPMPTSP Pemkot Samarinda dengan memberikan beberapa fasilitas pendukung yang memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Tidak cukup dengan memberikan fasilitas bagi pengguna layanan yang difabel, namun juga memberikan fasilitas pojok bermain untuk anak – anak serta ruangan bagi ibu menyusui. Beberapa hal yang sedikit menarik adalah dengan menyediakan mesin penyedia minuman dan tempat khusus untuk mencharger handphone. Adapun hasil wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut :

“Yang selau kita koordinasikan dengan Ombudsman, mengenai apa yang perlu kita benahi termasuk sumber daya manusia. Bagaimana pelayanannya dan bagaimana bentuknya itu yang selalu kita koordinasi. Hanya satu yang menyulitkan kita adalah masalah parkir. Kalo untuk orang difabel dan anak – anak sudah kami siapkan bahkan tempat ibu menyusui semua sudah kami siapkan” (Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian, DPMPTSP, 3 Mei 2017)

Berbagai hal yang telah disediakan oleh DPMTSP Pemkot Samarinda adalah bagian dari peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun proses pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dalam waktu yang tidak terlalu lama, namun DPMTSP Pemkot Samarinda tetap memberikan fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan perizinan. Berikut adalah gambar fasilitas yang ada di tempat pelayanan DPMTSP Pemkot Samarinda :



Gambar 3.7 Fasilitas umum yang ada di DPMTSP Pemkot Samarinda

Peningkatan perbaikan fasilitas pelayanan telah dilakukan oleh DPMTSP Pemkot Samarinda, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dari Pemkot Samarinda. Yang masih perlu mendapatkan perhatian adalah lahan parkir untuk pengguna layanan perizinan. Kondisi ini mejadi lebih perhatian ketika DPMTSP tidak menggunakan lahan parkit itu sendiri melainkan harus berbagi dengan Dinas Ketenagakerjaan Pemkot Samarinda. Sehingga kedua layanan dari instansi tersebut menuntut harus memaklumi kondisi parkiran yang terbatas.



Gambar 3.8 Tempat Parkir DPMTSP Pemkot Samarinda

DPMPTSP Pemkot Samarinda telah menjadi role model suatu instansi yang meraih keberhasilan menata organisasinya. Dengan demikian menuntut untuk dapat selalu menjadi yang terbaik karena sudah menjadi ajang untuk pihak lain belajar terkait pelayanan. Revolusi mental yang dilakukan adalah dengan selalu menjadi yang terbaik dan tidak pernah berhenti untuk belajar supaya lebih terampil dan piawai dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan :

“Karena disini sudah role model, maka kami disini sudah menjadi ajang untuk orang belajar, otomatis kami semua disini harus menambah pengetahuan diluar, dan sudah disarankan begitu. Supaya kami disini lebih terampil dan piawai, sehingga pekerjaan sudah lancar semua, dan itu revolusi mental kami disini. Jadi kami disini sudah siap untuk melayani ” (Sekretaris, DPMPTSP, 3 Mei 2017)

Sejalan dengan semangat yang ada pada petugas pelayanan, bahwa tidak semua petugas layanan mengikuti pelatihan. Hal ini terjadi dikarenakan pembagian kerja pegawai yang banyak. Perlu diketahui juga bahwa semua frontliner adalah pegawai honor dan berbeda dengan PNS yang berada di back office. Semua pelaksanaan layanan selalu berdasarkan pada standar operasional kantor dimana petugas pelayanan dituntut untuk melaksanakan layanan sesuai dengan prosedur yang sudah diatur baik dari segi proses maupun persyaratan. Sebagaimana hasil wawancara berikut :

“Kami memang punya pelatihan tapi tidak semua, karena pegawainya kan harus dibagi – bagi. Pelatihan kurang lebih sekitar 2 hari. Semua front liner adalah honor, kalo yang pegawai di back office. Kalo kami berdasarkan standar operasional kantor, kalo misalnya kami kan masuk berkas, mengikuti prosedur yang ada dan aturan. Dipenuhi semua persyaratan yang ada baru kita bisa proses. Jika syaratnya tidak lengkap maka kami tidak bisa proses” (Petugas layanan, DPMPTSP, 3 Mei 2017)

Keberhasilan DPMPTSP Pemkot Samarinda dapat dilihat pada pencapaian beberapa penghargaan yang diraih oleh DPMPTSP Pemkot Samarinda. Pencapaian ini bukan tanpa hambatan sehingga bisa diraih hingga saat ini. Penyelenggaraan pelayanan yang selalu mendapatkan perhatian khusus dan pengelolaan SDM sebagai wujud revolusi mental di DPMPTSP Pemkot Samarinda perlu mendapatkan apresiasi. Beberapa penghargaan yang diperoleh DPMPTSP Pemkot Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Penghargaan DPMPTSP Kota Samarinda

No	Nama Penghargaan	Kategori	Institusi yang memberikan	Tahun
1.	Penetapan Zona Hijau dan Predikat kepatuhan tinggi terhadap UU No.25 / 2009, Tahun Penelitian 2015	Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional (Non Kecil dan Kecil)	Ombudsman Republik Indonesia	2016
2.	Kota Samarinda sebagai Terbaik II	Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur	2016
3.	Kota Samarinda sebagai Terbaik III	Bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur	2017
4.	Inovasi Administrasi Negara (INAGARA)	Daerah yang berkomitmen tinggi terhadap keberhasilan pelaksanaan Laboratorium Inovasi Administrasi Negara	Lembaga Administrasi Negara	2016
5.	Hasil evaluasi terhadap 59 Kabupaten-Kota Role Model sesuai dengan KepMenPAN N0 9.1 Tahun 2017	Role model penyelenggaran pelayanan publik kategori sangat baik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI	2017

Sumber: DPMPTSP Kota Samarinda

## 2. Kelurahan dan Kecamatan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kelurahan merupakan institusi yang sangat dekat dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sangat berkaitan dengan kebutuhan masyarakat sebagai bagian dari warga kota. Dalam hal ini Kelurahan

Temindung Permai merupakan representasi pemerintah Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks revolusi mental, Kelurahan Temindung Permai telah menanamkan konsep revolusi mental jauh sebelum pemerintah mendengarkan revolusi mental itu sendiri. Hal ini yang selalu ditanamkan di lingkungan Kelurahan Temindung Permai sebagai bentuk kepedulian dalam memberikan pelayanan ke masyarakat. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

“Sosialisasi dan pelatihan revolusi mental, saya sendiri belum pernah mengikuti, namun dalam keseharian kami sebelum revolusi mental sudah mengalami hal itu (revolusi mental) bagaimana saya itu sebagai seorang pamong praja, apalagi saya sebagai lulusan institut pemerintah dalam negeri dan sudah dikrarkan untuk melayani masyarakat ” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)

Kondisi ini menjadi menarik karena tanpa sosialisasi dan pelatihan mengenai revolusi mental, lingkungan Kelurahan Temindung Permai telah mengedepankan revolusi mental. Latar belakang kepemimpinan Lurah Temindung Permai juga memberikan peran serta dalam membangun nuansa revolusi mental sesuai ilmu dan pengalaman beliau. Dalam menyampaikan konsep revolusi mental itu sendiri, Lurah Temindung Permai bukan berarti tanpa halangan. Namun konsep yang ditawarkan adalah, bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terkadang justru tidak mengenal waktu. Ini yang memberikan kesan kedekatan instansi pemerintah dengan masyarakatnya. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut :

“Di kami sendiri untuk melayani masyarakat, sebenarnya PNS itu sendiri pelayanannya 24 jam ya, dimana jam kerja dikantor secara administrasinya sudah ditentukan. Dan sisanya kita siap untuk melakukan tugas tambahan dan kiranya seperti itu dalam jobdesk kita” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)



Gambar 3.9 Informasi revolusi mental di lingkungan Kelurahan Temindung Permai

Pemerintah Kota Samarinda sebenarnya selalu mensosialisasikan revolusi mental kepada seluruh jajaran di pemerintahan. Meskipun sebatas himbauan yang diselengi pada saat acara tertentu. Namun himbauan ini seperti sudah tertanam di lingkungan Kelurahan Temindung Permai. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Sosialisasi revmen yang dilakukan sebatas himbauan pada saat acara, setiap hari itu ada dan sifatnya melatih kita menurut saya belum pernah. Dalam himbauan yang diberikan pimpinan adalah bagaimana kita melayani masyarakat itu lebih baik lagi. Jika bisa dipermudah kenapa harus dipersulit, jika perlu prosedur pelayanannya dipangkas untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)

Pada tahun 2016, Kelurahan Temindung Permai mendapatkan kategori hijau dalam penilaian kepatuhan pelayanan dengan nilai 92 dengan *leading sector* dari bagian organisasi. Pencapaian ini yang kemudian memberikan semangat untuk terus memberikan yang terbaik dalam pelayanan. Beberapa hal yang selalu ditanamkan oleh Lurah Temindung Permai adalah nilai dari revolusi mental itu seperti tenggang rasa dan gotong royong dan hal itu selalu disampaikan baik lurah

kepada masyarakat ataupun lurah kepada staf. Karena dengan hal seperti itulah yang menjadi nilai budaya bangsa Indonesia dan akan terus menjadi citra Kota Samarinda. Semangat ini yang kemudian berdampak pada integritas dan budaya kerja yang ada di Kelurahan Temindung Permai. Sebagaimana integritas seperti pelayanan KTP yang sudah tidak ada *service cash* nya dan murni semua gratis. Hal yang berbeda juga terkait etos kerja yang membudayakan bagaimana bekerja dengan penuh tanggung jawab. Dan diselesaikan pada saat sebelum *deadline* itu sendiri sehingga ada pekerjaan lain yang bisa dibagikan. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Kalo budaya kerja kami disini sifatnya guyub, seperti serius dan santai, terkadang apabila ada pekerjaan yang harus segera dilakukan, maka saya segera memberikan perintah melalui group WA, ataupun pada saat ada saya langsung mohon perhatian kepada pegawai. Dan itu sudah menjadi kebiasaan, disaat santai ya kita santai juga. Dan saya rasa itu sudah menjadi budaya di Kelurahan Temindung Permai” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)

Terkait gerakan Indonesia Melayani, Lurah Temindung Permai hanya mendapatkan dari browsing di internet. Menurut pendapat Lurah Temindung Permai bahwa gerakan Indonesia Melayani telah ada dari dulu dan terkadang sudah terlupakan dan sekarang diingatkan kembali. Demi menjaga kepercayaan kepada publik, Lurah Temindung Permai selalu menyampaikan bahwa tidak ada pungutan di pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Pertama kali saya hadir di Kelurahan Temindung Permai, sudah saya umumkan bahwa sesuai dengan arahan Walikota, bahwa tidak ada pungutan di pelayanan yang ada di Kelurahan Temindung Permai. Melalui sosial media kita telah sampaikan kepada masyarakat bahwa prosedur pelayanan tidak ada pungli dan jangan lewat yang tidak sesuai dengan prosedur” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)

Pada saat ini, Lurah Temindung Permai masih memberikan punishment, namun rewardnya belum ada. Untuk punishment, misalnya

kalo PTTB itu ada tambahan masa kerja di tahun depan, dan itu tidak akan ditandatangani oleh Lurah.terkait etos kerja dan integritas, ada beberapa yang sudah diberhentikan. Kebijakan ini diambil oleh Lurah Temindung Permai sesuai dengan kapasitas kewenangan dari jabatan Lurah. Meskipun sangat disayangkan bagi pegawai yang telah memberikan nilai lebih belum dapat diapresiasi dengan layak. Kondisi ini juga yang menjadikan pemikiran Lurah Temindung Permai untuk dapat memberikan reward bagi pegawai yang telah mencurahkan pemikiran dan kinerjanya untuk Kelurahan Temindung Permai. Bahkan sampai saat ini reward itu belum dapat terealisasi.



Gambar 3.10 Informasi Pelayanan di Kelurahan Temindung Permai Kota Samarinda

Untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan, biasanya Kelurahan Temindung Permai melakukan survey indeks kepuasan masyarakat. Dan sifatnya setahun sekali dan untuk penilaian kepatuhan juga setahun sekali. Dan hasilnya disampaikan ke camat dan bagian organisasi. Yang disampaikan kepada masyarakat adalah penilaian kepatuhan. Dan setiap tahun Kelurahan Temindung Permai melakukan revisi SOP dan juga mengundang masyarakat dalam satu pertemuan.

Beberapa hal yang menarik juga adalah pribadi Lurah Temindung Permai yang suka mengajak makan bersama dengan pegawai di hari jumat. Dengan begitu, segala keluhan pegawai akan dapat di tampung dan dicarikan solusinya. Berbagai hal mengenai perbaikan proses pelayanan di kelurahan juga mendapatkan perhatian. Sebagaimana hasil wawancara berikut :

“Beberapa hal yang kami perbaiki adalah proses Pronada di kelurahan kami, telah terbentuk stigma harus memberikan sesuatu jika ingin mendapatkan tandatangannya lurah. Dan ini semacam pungli yang kemudian saya perbaiki. Jadi dalam hal pronada, apabila dokumennya sudah lengkap dan saya juga cek keasliannya, maka langsung saya tandatangi” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)

“Saya selalu mengatakan bahwa dikantor ini kalian tidak akan sejahtera, kalian disini menimba ilmu, mencari amal sendiri, untuk mendapatkan pahala sendiri. Kalo mencari sejahtera di saya susah. Dan jujur itu saya sampaikan kepada pegawai, tapi kita akan bahagia bersama di akhirat nanti ” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)

Beberapa sudah terdapat perubahan, seperti smoking area, pegawai sudah mengerti smoking area dan tidak mengganggu pegawai lainnya. Kepedulian pemerintah Kota Samrinda terhadap revolusi mental dirasa sudah sangat tinggi, karena walikota beserta jajaran mengharapakan kepada seluruh jajaran yang berada diujung pelayanan seperti di kelurahan dan kecamatan dapat benar – benar mengaplikasikan seperti halnya pelayanan yang baik dan pelayanan yang prima. Kondisi itu diharapkan untuk tetap tampil meskipun anggaran pemerintah kota minim. Dan bentuk kepedulian pimpinan terhadap peningkatan pelayanan adalah tidak dipotongnya tunjangan kelurahan di pelayanan. Dan ini sebagai apresiasi dari walikota. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Dalam revolusi mental itu, pemimpin adalah contoh, dan jika benar dalam memberikan instruksi maka pasti akan diikuti oleh pengikutnya. Tapi itu kalo pengikutnya bener, kalo pengikutnya mencla mencle maka pemimpinnya yang tegas. Harus punya tindakan preventif bagaimana pengikut ini meluruskankan shaf nya. Kalo walikota memberikann contoh bagaimana kita bisa turun dimasyarakat, gotong royong secara langsung. Jika di tempat itu masih kotor ya perlu kita yang turun juga. Ladang amalmu disini, ya sudah disini aja. Harus diselesaikan, sehingga

integritas kita dipercaya di masyarakat” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)



Gambar 3.11 Fasilitas Pelayanan di Kelurahan Temindung Permai

Pemerintah Kota Samarinda telah cukup memberikan tekanan kepada seluruh jajaran di kelurahan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga kelurahan dapat menjadi garda terdepan di masyarakat. Dengan begitu, Kelurahan Temindung Permai akan selalu menjaga kredibilitas sumber daya manusianya untuk menjamin bahwa revolusi mental berdampak positif terhadap pelayanan publik. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Tekanan dari pimpinan ke saya untuk pelayanan masyarakat jelas ada, dan itupun ada taruhannya sendiri, contoh pembagian honor RT, dimana RT kan merupakan mitra dari kelurahan dimana mereka menjadi sumber informasi yang akurat seperti jumlah warga yang miskin, kesenjangan yang terjadi di warga, tapi ada beberapa rekan rekan saya yang memotong honor tadi. Dan itu otomatis langsung dilengserkan” (Lurah Temindung Permai, Kelurahan Temindung Permai, 2 Mei 2017)

Beberapa kondisi yang dilakukan Lurah Temindung Permai adalah menghadiri beberapa kegiatan yang harus datang sendiri tanpa diwakilkan, sehingga dapat turun kelapangan dan melihat kondisi yang sebenarnya dan disisipkan pesan – pesan bagaimana menjaga lingkungan, menjaga perilaku hidup bersih dan sehat. Tidak sedikit juga terkadang Lurah Temindung Permai membuka sosial media, menyampaikan apakah anda suka pemimpin yang mudah dihubungi atau yang sulit ditemui. Respon positif akhirnya diterima oleh masyarakat temindung permai. Dan beberapa pengaduan di masyarakat dapat langsung disampaikan ke Lurah Temindung Permai.

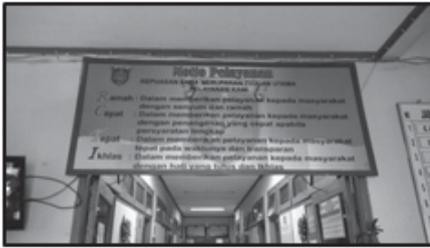
Kondisi ini yang kemudian memberikan akselerasi di beberapa kegiatan dengan komunitas Gempar (gerakan membersihkan dan menjaga parit), dan itu menjadi aksi Kelurahan Temindung Permai juga bagaimana pasca banjir ini dapat membersihkan parit kembali. Termasuk tergabung dalam kegiatan GMSS (gerakan membersihkan sampah sungai karang mumus).

Sebagai salah satu kecamatan yang ada di Kota Samarinda, Kecamatan Sambutan merupakan salah satu lokus yang diteliti untuk melihat implementasi revolusi mental dilingkungan kecamatan. Saat ini wujud aktualisasi revolusi mental di Kecamatan Sambutan sejalan dengan penerapan Paten yang sekarang sudah dilakukan satu pintu. Penyelenggaraan paten ini juga telah dibuatkan SOP untuk memberikan kepastian kepada proses layanan dan penerima layanan. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Aktualisasi revmen di wilayah kecamatan sambutan sudah menggunakan paten pelayanan sekarang sudah satu pintu dan kami sudah ada sop. Semua masyarakat sudah tau jika mau mengurus ijin waktu yang dibutuhkan berapa lama itu mereka sudah tau. Yang menjadi permasalahan itu ya masalah ktp, blanko sedang kosong” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

Dalam hal ini, sebagai contoh kasus pada pelayanan KTP. Letak permasalahan adalah pada ketersediaan blanko yang kosong, sehingga tidak memungkinkan bagi penyelenggara pelayanan di Kecamatan Sambutan untuk merealisasikan KTP elektronik. Sebagai kecamatan yang padat penduduknya di Kota Samarinda, Kecamatan Sambutan tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan jumlah pegawai sebanyak 30 pegawai dimana termasuk PNS dan PTT dirasa kekurangan untuk memberikan pelayanan kepada penduduk di sambutan. Adapun jumlah warga yang dilayani sebanyak 44.000 orang dengan lima kelurahan. Kondisi ini yang kemudian menjadi tantangan tersendiri bagi Kecamatan Sambutan.

“Jumlah pegawai total 30 termasuk PTT dan jumlah PNS dirasa kurang. Jumlah warga yang dilayani total 44 ribu dengan lima kelurahan. Yang padat penduduknya di sambutan ” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)



Gambar 3.15 Motto pelayanan dan etos kerja di Kecamatan Sambutan

Menurut sekretaris kecamatan Sambutan, integritas di lingkungan kecamatan sudah diterapkan dengan baik. Terkait masalah kedisiplinan dan etos kerja telah mengacu pada sasaran kinerja pegawai. Begitu juga dalam hal gotong royong yang ada di lingkungan Kecamatan Sambutan telah menjadi cara untuk saling membantu dan bekerja sama antar pegawai. Setiap pegawai mampu untuk menyelesaikan tugasnya, dimana pengetahuan dari kegiatan pelayanan di Kecamatan Sambutan telah dimengerti oleh semua pegawai. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Integritas di wilayah kami kan sudah jelas, masalah kedisiplinan, ada absen, etos kerja kami sudah ada SKP jadi kami melihat dari SKPnya. Gotong royong kami selalu membantu pegawai yang sedang mengalami overload selalu ada yang membantu dan kami tidak ada yang terkotak – kotak ini kerjaan si a si b itu tidak ada, dan mereka sudah terlatih untuk menyelesaikan kegiatannya” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

Banyak hal yang telah dilakukan oleh Kecamatan Sambutan untuk melakukan perbaikan dalam sistem layanannya ke masyarakat. Dimulai

dari pengukuran tanah dengan menggunakan GPS. Pengukuran tanah dengan GPS dilakukan untuk lebih presisi dan meminimalisasi keluhan warga yang mengurus tanahnya. Kecamatan Sambutan mencoba untuk melakukan perbaikan dengan mendengar keluhan warganya atas kekurangan dari pelayanan yang diberikan. Begitu halnya dengan pengurusan e KTP yang masih menunggu pemenuhan blangko dari pusat. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Klo tadinya untuk pertanahan masih manual sekarang kita sudah mulai menggunakan GPS. Hal tersebut untuk meminimalisir Komplain warga terkait dengan perhitungan luas tanah. Keluhan lain selain tanah meliputi e KTP, seperti didaerah lain kita memang masih menunggu dari pusat untuk pemenuhan blangko e KTP” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

Selama ini pemerintah kota selalu memberikan pelatihan dan biasanya dari Bagian Organisasi kurang lebih 2 bulan sekali. Namun beberapa program pelatihan lebih kepadaprogram unggulan kependudukan, kemasyarakatan dan kewilayahan. Terkait dengan pelayanan, biasanya terkait dengan waktu proses pelayanan yang harus di pangkas supaya lebih efektif dan memangkas birokrasi untuk memberikan akses pelayanan yang lebih cepat kepada masyarakat. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

“Program pembinaan dari kota selama ini ada saja, rutin memberikan pelatihan, arahan seperti cara menghitung volume untuk imb. Biasanya dari organisasi itu 2 bulan sekali. Program unggulan kependudukan, kemasyarakatan dan kewilayahan masih disekitar itu saja. Kalo pelayanan bagaimana masyarakat tidak terhambat dalam pelayanan misalnya kita memperbaiki ruang tunggu, terus waktunya kenapa 10 menit kalo bisa 5 menit. Tanda tangan kalo dirasa bukan camat saya sendiri yang menandatangani ” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)



Gambar 3.16 Konsep pelayanan di Kecamatan Sambutan

Memberikan pelayanan yang baik bukan tanpa hambatan. Kecamatan Sambutan rutin melakukan survei indeks kepuasan masyarakat yang merupakan juga tugas dari Bagian Organisasi. Survei ini dilakukan untuk mendapatkan informasi kepuasan dari masyarakat sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi proses pelayanan yang ada di Kecamatan Sambutan. Proses survei ini dilakukan setiap 6 bulan dimana form surveinya di letakkan di front desk sehingga masyarakat yang menggunakan layanan dapat langsung mengisi dan menyampaikan penilaian mereka atas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sambutan. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan adalah :

“Survey ikm sudah dilakukan dan kami melakukannya sendiri dari organisasi memberikan formnya, lalu kita perbanyak dan di letakkan di front desk di depan supaya masyarakat bisa mengambil dan mengisinya setiap 6 bulan dan hasilnya bagus. Pengelola jg mengisi form di depan, dulu kita pernah mau mencoba membuat web tetapi terhambat oleh anggaran”  
(Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

Menciptakan kebersamaan dengan masyarakat juga penting bagi Kecamatan Sambutan. Dengan membuat grup pada aplikasi cahtting, justru menjadikan sarana untuk mendapatkan informasi terkini dan juga keluhan yang ada di masyarkat khususnya Kecamatan Sambutan. Kepedulian Kecamatan Sambutan dalam merubah *mind set* pegawai

untuk dapat memberikan pelayanan terbaik tercapai dengan memperoleh penghargaan terkait dengan pelayanan dari Pemerintah Provinsi Kaltim sebagai *pilot project* Paten. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Kita mempunyai grup wa dengan tema silaturahmi warga sambutan, melalui grup ini kami bisa tau keluhan-keluhan masyarakat. Kami langsung tanggap klo itu terkait dengan ruang lingkup kecamatan seperti tanah longsor dan drainase. Kami juga pernah mendapat penghargaan terkait dengan pelayanan dari pemprov karena dulu kita menjadi pilot project paten” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

Revolusi mental yang coba di selenggarakan di Kecamatan Sambutan ternyata memberikan kesan tersendiri. Yang menarik bahwa tidak ada kualifikasi khusus bagi petugas pelayanan untuk melayani masyarakat. Yang dilakukan hanya sekedar melatih bagaimana pelayanan itu diberikan dan memberikan himbauan untuk bisa lebih mendahulukan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana hasil wawancara :

“Petugas pelayanan di depan tidak ada kualifikasi khusus untuk saat ini kami sekedar melatih saja untuk dapat melayani masyarakat yang datang ke kecamatan. Kadang2 juga saya memberitahu juga klo sedang jam istirahat makan siang agar didahulukan masyarakatnya kalo bisa dibuat gentian oleh teman satunya” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

Dampak dari pelaksanaan revolusi mental cukup terasa bagi para pegawai. Dimulai dari kedisiplinan waktu kerja yang menjadi lebih baik. Dimana pimpinan juga ikut memberikan contoh supaya dapat ditiru oleh seluruh pegawai. Sebagaimana jam pelayanan kepada masyarakat yang lebih tepat waktu dan tidak membuat masyarakat menunggu hanya karena alasan yang tidak jelas. Dan saat ini juga telah dilakukan teguran bagi pegawai yang tidak disiplin terhadap waktu kerja dan pelayanan. Sama halnya dalam hal budaya merokok yang selama ini berat untuk ditinggalkan selama proses layanan berlangsung. Namun dengan semangat revolusi mental tadi, telah

banyak pegawai yang menyadari untuk tidak merokok pada saat pelayanan berlangsung. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan:

“Dengan adanya revolusi mental ini kami merasa dampaknya ada pada etos kerja, dulu agak siang pegawai yang datang. Sekarang jam 7.30 sudah pada datang dan sudah melayani warga. Pertama saya memberikan contoh dahulu, supaya pegawai kami pada melihat dan mencotohnya. Sekarang klo ada yang datang terlambat langsung kami tegur” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

“Dan kita juga sering2 berkomunikasi seperti pegawai laki2 disini semua merokok dan saya memberikan contoh untuk berhenti merokok, itu berat sekali awalnya dan saya juga memberikan ruang khusus untuk merokok. Pada saat melayani saya memberikan arahan supaya tidak merokok” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)



Gambar 3.17 Paradigma revolusi mental mendahulukan masyarakat dan area khusus merokok

Dapat diketahui juga, bahwa sampai saat ini pemerintah Kota Samarinda belum memberikan arahan secara khusus terkait revolusi mental. Saat ini pemerintah Kota Samarinda lebih mengarah pada penerapan inovasi di setiap lini pelayanan. Dengan inovasi ini diharapkan terjadi peningkatan integritas di lingkungan Kecamatan Sambutan. Seperti mengisi e logbook yang nantinya terkait dengan tunjangan dengan presentase 30% kinerja dan 70% kehadiran. Hal ini membuktikan untuk menyelenggarakan revolusi mental tidak perlu

dengan arahan melainkan aksi nyata di lingkungan Kecamatan Sambutan. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Pemerintah kota belum ada arahan untuk melaksanakan revolusi mental tetapi kami diarahkan untuk melakukan inovasi-inovasi. Karena kami bersifat pelayanan kami mempunyai beberapa inovasi yang kami sebutkan tadi” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

“Masalah integritas pegawai saya rasa berhasil, apalagi ada imbalan tunjangan pegawai yang dibayarkan. Dan kami disuruh untuk mengisi e log book dan konsekuensinya klo tidak mengisi ya tidak dapat di bayarkan pembagian persentasenya 30 kinerja 70 kehadiran” (Sekretaris, Kecamatan Sambutan, 4 Mei 2017)

### **3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah Kota Samarinda**

Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Pemerintah Kota Samarinda telah lebih dulu mengaplikasikan revolusi mental. Dalam konteks melayani, prinsip 5S telah diimplemetasikan oleh Disdukcapil Pemkot Samarinda. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan :

“Revolusi mental kami hanya sebatas mendengar gaungnya saja belum ada tindak lanjut yang nyata dari pemerintah dan dari kita sendiri juga belum ada. Tetapi kita kmrin menugaskan pegawai untuk mengikuti kegiatan diklat revolusi mental di LAN Samarinda. Di disdukcapil itu semua masyarakat kita layani mulai dari yang berdasi sampai yang tidak. Kita memang sudah harus merubah mind setnya, artinya kita sebagai asn itu bukan lagi dilayani kalo sekarang harus melayani. Kendala revolusi mental ini kan masih baru dan belum ada langkah konkrit dan hanya masih dalam batas omongan saja” (Sekretaris, Disdukcapil Pemkot Samarinda, 3 Mei 2017)



Gambar 3.12 Standar pelayanan di Disdukcapil Kota Samarinda

Penyelenggaraan revolusi mental yang digaungkan oleh pemerintah pusat, dapat diinformasikan bahwa belum seluruhnya dapat berjalan di lingkungan Disdukcapil Kota Samarinda. Namun sebagai pelayan masyarakat, Disdukcapil Kota Samarinda berusaha untuk dapat menerapkan revolusi mental dengan mengembangkan pemahaman dari prinsip 5S yang selama ini di terapkan di seluruh lini pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan :

“Pemerintah sudah mengeluarkan inpres tentang revolusi mental, kalo di disdukcapil belum secara keseluruhan berjalannya. Kita pelayan masyarakat jadi sebelum ada revolusi mental sebenarnya kita sudah jalan, diawali dengan prinsip 5s itu, dan itu sudah kami lakukan. Saya merasa bahwa kalo kita melayani itu pegawai tidak boleh cemberut harus senyum dan santun. Dan kami ingin melakukan kerjasama dengan pihak ketiga untuk memberikan pelatihan tentang pelayanan di front desk. Dan saya rasa memang revolusi mental harus diterapkan dengan menambah dari prinsip 5s itu” (Sekretaris, Disdukcapil Pemkot Samarinda, 3 Mei 2017)



Gambar 3.13 Slogan layanan di Disdukcapil Kota Samarinda

Tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil telah diantisipasi dengan memberikan informasi persyaratan yang dapat dilihat oleh masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil. Petugas pelayanan juga dengan ramah telah merespon keluhan tersebut sampai pengguna layanan mengerti proses pelayanan yang nantinya akan dilalui. Namun kondisi yang terjadi adalah tidak sedikit masyarakat yang tidak mau membaca informasi persyaratan pengurusan sehingga membuat petugas pelayanan harus memberikan penjelasan berulang kali kepada pengguna layanan. Kondisi ini tidak diharapkan terjadi, namun pihak Disdukcapil terus berusaha untuk memberikan yang terbaik. Sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan :

“Keluhan masyarakat itu biasanya pengurusan kependudukan ada beberapa turunan misalnya ada akta kelahiran dan KK, syaratnya kan ada beberapa yang beda, pernah kami melayani itu mereka komplain knp kok beda beda dan pegawai kami menjelaskan dikumpulkan saja berkasnya dan kami sudah menempelkan persyaratan di depan dengan tulisan yang besar, hal tersebut dikarenakan masyarakat tidak mau membaca dan kalo staf kami harus menjelaskan kepada setiap orang pasti emosi” (Sekretaris, Disdukcapil Pemkot Samarinda, 3 Mei 2017)



Gambar 3.14 Fasilitas pelayanan di Disdukcapil

Untuk mengedepankan konsep gotong royong dalam menyelesaikan pekerjaan, Disdukcapil Kota Samarinda menyebarkan sebagian pegawai untuk perwakilan di kecamatan. Sebaran yang dilakukan menyesuaikan jumlah penduduk di kecamatan. Dengan luasan wilayah Kota Samarinda, Disdukcapil Kota Samarinda membuat grup chatting yang difungsikan untuk melakukan koordinasi dan memberikan arahan. Cara ini lebih memudahkan koodinasi, seperti apabila ada pegawai yang berhalangan untuk masuk kerja dapat

langsung berkoordinasi dengan tim pegawai yang ada sehingga pekerjaannya dapat di *backup* oleh pegawai yang lain. Disdukcapil Kota Samarinda telah menanamkan pola kerja yang baik dalam memberikan pelayanan dengan memberikan kewenangan Camat untuk dapat memantau dan memberikan masukan kepada pegawai Disdukcapil Kota Samarinda yang bertugas di kecamatan. Model seperti ini diharapkan dapat menjalin sinergi kerja sama dengan pihak kecamatan. Sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

“Pegawai ada 84 di kecamatan 28 dan kami menugaskan dikecamatan untuk perwakilan dari disdukcapil. Sebarannya berdasarkan jumlah sebaran penduduk di kecamatan. Cara saya untuk menanamkan nilai gotong royong, disiplin itu kami membentuk grup WA dan saya selalu memberikan arahan. Dan jika ada pegawai yang tidak bisa masuk kerja maka akan ada pegawai yang membackup pekerjaannya. Kita ada kendala sedikit itu untuk staf kami yang ada di kecamatan tetapi mereka tetap dipantau oleh camat dan mereka sudah terpola kerjanya”  
(Sekretaris, Disdukcapil Pemkot Samarinda, 3 Mei 2017)

Menjaga integritas petugas layanan dapat dikatakan tidak mudah bagi sebagian pegawai yang ramah terhadap pengguna layanan. Tidak sedikit masyarakat yang memberikan makanan ringan dan buah – buah sebagai bentuk terimakasih atas pelayanan yang telah diberikan. Hal ini kemudian menginspirasi manajemen Disdukcapil Kota Samarinda untuk segera memasang CCTV. Sementara waktu saat ini telah terpasang sebanyak 4 CCTV di beberapa sudut kantor dengan tujuan memantau dan juga meminimalisir gratifikasi. Sebagaimana hasil wawancara yang telah dilakukan :

“Pernah ada dulu masyarakat pernah memberikan dalam bentuk makanan ringan gorengan dan diberi buah buahan, dan saya tidak memungkirinya dan dalam waktu dekat akan kami pasang di semua sisi dengan cctv, untuk sementara ini kami masih mempunyai 4 cctv yang terpasang di beberapa sisi kantor”  
(Sekretaris, Disdukcapil Pemkot Samarinda, 3 Mei 2017)

### C. Kota Yogyakarta

Secara administratif Kota Yogyakarta terdiri dari 14 Kecamatan, 45 Kelurahan, 615 Rukun Warga (RW) dan 2.529 Rukun Tetangga (RT). Berdasarkan kondisi masyarakat Kota Yogyakarta saat ini, permasalahan dan tantangan yang dihadapi dalam 20 tahun mendatang serta dengan memperhitungkan faktor strategi dan potensi yang dimiliki oleh masyarakat, pemangku kepentingan serta pemerintah kota, maka visi pembangunan Kota Yogyakarta tahun 2005 – 2025 adalah : Kota Yogyakarta sebagai Kota Pendidikan Berkualitas, Pariwisata Berbasis Budaya dan Pusat Pelayanan Jasa yang Berwawasan Lingkungan. RPJPD ini juga menjadi arah dan pedoman di dalam penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) setiap tahunnya selama periode tersebut. Keberhasilan pembangunan pemerintah daerah dalam mewujudkan visi Kota Yogyakarta Sebagai Kota Pendidikan Berkualitas, Pariwisata Berbasis Budaya dan Pusat Pelayanan Jasa yang Berwawasan Lingkungan perlu didukung oleh:

1. Komitmen dari kepemimpinan daerah yang kapabel, berkualitas dan demokratis
2. Tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*)
3. Konsistensi kebijakan pemerintah kota
4. Keberpeihakan kepada ekonomi rakyat
5. Partisipasi masyarakat dan dunia usaha secara aktif
6. Mekanisme kontrol dan pengawasan (*check and balance*) serta akuntabilitas publik yang baik; dan
7. Dukungan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Pemerintah Pusat

Untuk mengawal pelaksanaan program dan kegiatan daerah di tahun 2017, maka diterbitkan Peraturan Walikota Yogyakarta nomor 88 Tahun 2016 tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kota Yogyakarta Tahun 2017, hal ini bertujuan untuk mewujudkan sinkronisasi program dan kegiatan sesuai dengan arah kebijakan dalam Rencana Kerja Pemerintah dan Rencana Kerja Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta serta menindaklanjuti Instruksi Menteri

Dalam Negeri Nomor 061/2911/SJ Tahun 2016. Dalam dokumen peraturan tersebut dicantumkan bahwa koridor pembangunan tahun 2017 diarahkan pada tema : *“Meningkatnya Sumberdaya Manusia dan Pelayanan Publik yang Berkualitas menuju Kota Yogyakarta yang sejahtera, mandiri, nyaman dan berbudaya”*.

Gerakan Segoro Amarto menekankan perubahan nilai yang tercermin pada sikap, perilaku, gaya hidup dan wujud kebersamaan dalam kehidupan menjadi lebih baik mencakup semua aspek fisik dan non fisik. Gerakan ini melibatkan seluruh elemen masyarakat dengan tujuan khususnya untuk menanggulangi kemiskinan. Sikap yang dibangun dalam Segoro Amarto adalah kemandirian, kedisiplinan, kepedulian, dan kebersamaan yang termasuk di dalamnya gotong royong. Gerakan ini diperkuat dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 53 Tahun 2011 tentang Gerakan Segoro Amarto Kota Yogyakarta. Secara keseluruhan nilai-nilai yang harus dimiliki sesuai gerakan ini adalah:

- 1) **Kemandirian**, bahwa dalam kehidupan kita harus: (a) kerja keras; (b) percaya diri; (c) tanguh; (d) pantang menyerah; (e) ketidaktergantungan; (f) kemauan keras; (g) motivasi; (h) inovatif; (i) sabar dan cermat; (j) bersyukur.
- 2) **Kedisiplinan**, bahwa dalam kehidupan kita harus: (a) jujur; (b) taat pada aturan; (c) tepat waktu; (d) konsisten; (e) konsekuen; (f) mawas diri; (g) bertanggung jawab.
- 3) **Kepedulian**, bahwa dalam kehidupan kita harus: (a) kasih sayang kepada sesama; (b) suka menolong/membantu; (c) menghormati/menghargai sesame; (d) tidak diskriminatif/kesetaraan; (e) solidaritas sosial; (f) harmoni/keseimbangan; (g) pro aktif dalam perbaikan; (h) teposeliro (*jawa*); (i) handarbeni; (j) tanggap.
- 4) **Kebersamaan**, bahwa dalam kehidupan kita harus: (a) gotong royong; (b) setia kawan; (c) ikhlas; (d) rukun; (e) mengutamakan kepentingan bersama.

Reformasi birokrasi lainnya yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta adalah dengan adanya Peraturan Walikota Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Budaya Pemerintahan di Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai payung hukum/aturan untuk mengubah pola pikir dan budaya

kerja serta mewujudkan iklim kerja dan produktivitas yang tinggi di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta memberlakukan budaya Satriya yang telah ditetapkan sebagai budaya pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta sejak tahun 2008 dengan Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2008. Budaya Satriya ini berbasis pada nilai-nilai kearifan lokal DIY, yaitu filosofi *hamemayu hayuning bawana* dan ajaran moral *sawiji, greget, sengguh ora mingkuh*, serta dengan semangat *golong gilig*. Budaya Satriya memiliki dua makna, yakni (a) Satriya dimaknai sebagai watak ksatria yang memegang teguh ajaran moral (konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati, dan bertanggung jawab); (b) **SATRIYA** sebagai singkatan dari **S**elaras, **A**kak Budi Luhur, **T**eladan-keteladanan, **R**ela Melayani, **I**novatif, **Y**akin dan Percaya diri, **A**hli-profesional.<sup>4</sup> Dalam budaya Satriya, salah satu indikator perilakunya adalah menjunjung tinggi integritas (jujur dan dapat dipercaya) yang saat ini integritas menjadi salah satu nilai dalam Gerakan Revolusi Mental. Nilai etos kerja dari Gerakan Revolusi Mental juga telah tersirat dalam butir/nilai Ahli-profesional dalam Satriya. Dalam Peraturan Gubernur tersebut, budaya Satriya sebagai kekhasan budaya ini perlu dimiliki oleh setiap aparatur di DIY. Internalisasi dan sosialisasi nilai budaya pemerintahan Satriya dilakukan secara terus-menerus dengan indikator perilaku dari nilai/butir sebagai berikut:

- 1) **Selaras**, yang artinya dalam kehidupan selalu menjaga kelestarian dan keseimbangan hubungan manusia dengan Tuhan, alam dan sesama manusia. Indikator perilakunya, meliputi: (1) Taqwa, taat dan patuh pada nilai-nilai ajaran agama; (2) Mencintai lingkungan hidup dengan peduli dan menjaga lingkungan alam sekitar; (3) Memelihara kebersihan dan keindahan lingkungan kerja dan lingkungan hidup; (4) Menjaga hubungan yang harmonis dengan keluarga, rekan kerja dan masyarakat.
- 2) **Akal budi luhur-jati diri**, yang artinya keluhuran jati diri seseorang merupakan pengejawantahan perikemanusiaannya. Indikator perilakunya, meliputi: (1) Sadar akan rasa benar dan salah; (2) menjunjung tinggi integritas (jujur dan dapat dipercaya); (3) Taat terhadap norma agama dan hukum; (4) Menjunjung tinggi etika; (5) Berkomunikasi; (6) Adaptif terhadap perubahan.

<sup>4</sup> [http://biroorganisasi.jogjaprovo.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=116&Itemid=92](http://biroorganisasi.jogjaprovo.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=116&Itemid=92), diunduh 20 Juli 2017

- 3) **Teladan-keteladanan**, yang artinya dapat dijadikan anutan/ sebagai teladan/ccontoh oleh lingkungannya. Indikator perilakunya, meliputi: (1) Menjadi teladan dalam perilaku; (2) Menjalankan perannya secara adil dan arif bijaksana; (3) Menjadi pendorong kemajuan.
- 4) **Rela melayani**, yang artinya memberikan pelayanan yang lebih dari yang diharapkan masyarakat. Indikator perilakunya, meliputi: (1) Menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau kelompok; (2) Mengantisipasi kebutuhan masyarakat; (3) Membangun kerjasama yang produktif.
- 5) **Inovatif**, yang artinya selalu melakukan pembaharuan yang bersifat positif ke arah kemajuan individu dan kelompok. Indikator perilakunya, meliputi: (1) Berkemauan keras untuk mencari dan menciptakan sesuatu yang baru menuju kemajuan; (2) Senantiasa belajar, baik secara individual maupun berkelompok untuk memperoleh materi pembaharuan; (3) Tidak bersikap egois dan tetap menjunjung tinggi etika.
- 6) **Yakin dan percaya diri**, yang artinya dalam melaksanakan tugas selalau didasari atas keyakinan dan penuh percaya diri bahwa apa yang dilaksanakan akan membawa kemajuan dan manfaat baik ke intern maupun ekstern. Indikator perilakunya, meliputi: (1) Selalu mengasah ketajaman rasa untuk memilih dan memilah jenis tugas dan pekerjaan yang diyakini akan membawa manfaat dan kemajuan dan manfaat baik ke intern maupun ke ekstern; (2) Menjunjung tinggi azas kejujuran sebagai modal utama keyakinan dan percaya diri dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan; (3) Memegang teguh ajaran falsafah: *sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh* (konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati dan bertanggung jawab)
- 7) **Ahli-profesional**, yang artinya mempunyai kompetensi, komitmen dan prestasi pada pekerjaannya. Indikator perilakunya, meliputi: (1) Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya; (2) Mempunyai komitmen yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya; (3) Dengan keahlian dan kecerdasan yang dimiliki selalu ingin mencapai yang terbaik; (4) Disiplin yang didasari ketulusan dan keikhlasan; (5) Cermat, tepat dan cepat; (6) bertindak secara efektif dan efisien; (7) mempunyai kreativitas daam bekerja; (8) Bekerja mandiri dalam

kebersamaan; (9) Berfikir jauh ke depan dengan melihat peluang inovasi.

## **1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan**

Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kota Yogyakarta secara keseluruhan terus berupaya memperbaiki kualitas pelaksanaan tugas dan fungsinya, tidak terkecuali Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan. Dalam situs resmi-nya disebutkan bahwa visi yang akan melatar belakangi pencapaian kinerja secara jauh ke depan adalah "Terwujudnya Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Yang Adil, Transparan dan Akuntabel". Guna mewujudkan visi tersebut secara lebih operasional, maka harus didukung oleh misi yang harus relevan agar lebih memudahkan arah pencapaiannya. Adapun misi dari Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan adalah "Mewujudkan pelayanan penanaman modal dan perizinan yang adil, transparan dan akuntabel, melakukan pengawasan, pengaduan dan advokasi yang didukung oleh regulasi serta sumber daya manusia yang memadai dan sistem informasi manajemen secara elektronik".

Sebagai instansi pemberi layanan publik yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, sikap dan perilaku merupakan modal yang harus dimiliki oleh seluruh pelaksana organisasi yang ada di dalamnya, sehingga sangat relevan jika hal yang berkaitan dengan pelaksanaan gerakan revolusi mental menjadi pelopor pelaksanaannya. Namun dalam kenyataannya, ternyata Gerakan revolusi Mental di lingkungan Dinas penanaman Modal dan pelayanan perizinan kurang begitu terasa pelaksanaannya, hal ini sebagaimana didapatkan dari hasil wawancara peneliti dengan kasubbag kepegawainnya yang menyampaikan bahwa

"Secara pribadi gaungnya revolusi mental kurang. Hal ini lain dengan PNPRB kemudian SPIP yang program-program punya LAN atau punya Menpan itukan masif...KPK punya PIA itu langsung kita tindak lanjuti karena teman-teman dari organisasi dan inspektorat khususnya dan OPD diminta untuk ditindaklanjuti. Cuma kebetulan berkaitan dengan revolusi mental kita punya budaya sendiri yang kita sosialisasikan yang berlaku di semua wilayah, yaitu budaya SATRIA".

Dari hasil wawancara dan penelusuran lebih lanjut di situs Pemerintah Provinsi Yogyakarta, didapatkan informasi bahwa Budaya Satria di daerah istimewa Yogyakarta, keberadaannya diatur di dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2008 Tentang Budaya Pemerintahan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Walaupun diwadahi di dalam Peraturan Gubernur, akan tetapi pemberlakuan Budaya SATRIA mengikat kepada seluruh Kota/Kabupaten yang ada di seluruh wilayah daerah istimewa Yogyakarta sebagaimana tersebut di dalam di Dalam Pasal 3 yang menyebutkan bahwa Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini adalah aparatur pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota. Secara tegas disebutkan di dalam Pasal 4 (1) bahwa Budaya Pemerintahan di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah SATRIYA. Lebih detail tentang apa dan bagaimana tentang Budaya Satria, maka keberadaannya tersebut di dalam Lampiran I Peraturan Gubernur No. 72 tahun 2008, di dalam lampiran tersebut dijelaskan bahwa Budaya Pemerintahan SATRIYA adalah merupakan nilai-nilai yang terkandung di dalam filosofi *Hamemayu Hayuning Bawana*. SATRIYA memiliki dua makna. *Pertama*, SATRIYA dimaknai sebagai watak ksatria. Watak ksatria adalah sikap memegang teguh ajaran moral : *sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh* (konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati, dan bertanggung jawab). Semangat dimaksud adalah *golong gilig* yang artinya semangat persatuan kesatuan antara manusia dengan Tuhannya dan sesama manusia. Sifat atau watak inilah yang harus menjiwai seorang aparatur dalam menjalankan tugasnya. Makna *kedua*, SATRIYA sebagai singkatan dari : **S**elaras, **A**kal budi Luhur-jatidiri, **T**eladan-keteladanan, **R**ela Melayani, **I**novatif, **Y**akin dan percaya diri, dan **A**hli-profesional.

Begitu besarnya upaya untuk membumikan Budaya Satria, disebutkan di dalam Pasal 6 Pergub No. 72 Tahun 2008 bahwa Kepala instansi bertanggung jawab atas pelaksanaan internalisasi nilai Budaya Pemerintahan di lingkungan instansi masing-masing. Disamping diinternalisasikan, perwujudan Budaya Satria secara masif juga dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, begitu bermaknanya kegiatan sosialisasi, maka kegiatan sosialisasi Budaya Pemerintahan hanya akan dilaksanakan oleh instansi yang membidangi pendayagunaan aparatur sebagaimana tersebut di dalam pasal 7. Lebih lanjut, untuk mengetahui

bagaimana efektivitas implementasi dari nilai Budaya Pemerintahan, maka tersebut juga pengaturannya mengenai monitoring dan evaluasi, dimana di dalam pelaksanaannya dilakukan dengan membentuk Tim monitoring dan evaluasi yang ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Lebih lanjut terkait aktualisasi nilai-nilai revolusi mental, Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan mewakili Kepala Dinas menyampaikan

*"ada sosialisasi dr pusat..hanya gaung dari masing2 OPD kurang heboh. .... dari kementerian apa lupa, karena yang datang bukan saya, tapi kemudian tindak lanjutnya ..."* Ketika ditanya lebih lanjut mengapa budaya Satria bisa tertanam dengan baik, beliau menjawab *"Cuma kalau budaya satria itu intens"*.

Adapun terkait gerakan revolusi mental yang dilatari oleh Inpres, beliau menyampaikan

*"Inpres No. 12 tahun 2016, pernah tau tapi kurang masif...apa kekiniannya di yogya juga bagaimana...Kami sudah terpolo, bekerja seperti ini...sudah tersistem. ..kalaupun masih ada yang menyeleweng masih kita dapat hadapi.."*

Untuk memperkuat berlakunya budaya organisasi Dinas dalam rangka penguatan pemberian layanan, disampaikan lebih lanjut bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan setiap 2 bulan sekali mengadakan IHT (*in house training*), dimana materi dari IHT dapat berasal dari kegiatan dinas, bisa juga berkaitan dengan nilai-nilai spiritual. Selanjutnya, di dalam pelaksanaan kegiatan IHT terdapat juga gelar presesnsi sebagai ajang untuk saling koreksi tentang kehadiran dan ketidakhadiran masing-masing pegawai, misalnya siapa saja yang terlambat dalam sebulan, berapa intensitasnya dalam sebulan ini terlambat.

Ke depannya, untuk lebih memperbaiki kualitas pelayanan dinas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan berharap dapat membuat dan menyebarkan kuisisioner terbuka yang ingin disebar ke semua lapisan masyarakat, sehingga diharapkan akan didapat sebuah penilaian yang lebih obyektif, yang baik ya baik yang jelek ya jelek, karena bagaimanapun juga, menurut Kasubbag Umum dan

Kepegawaian yang namanya kepuasan pelayanan memang tidak ada batasannya. Masukan lainnya yang menarik ketika disampaikan oleh Kasubbag Umum dan Kepegawaian terkait gerakan revolusi mental adalah tentang perlunya dipikirkan lagi tentang bagaimana revolusi mental, bagaimana cetak birunya sehingga bisa terimplementatif, meskipun dalam pelaksanaannya tidak terkoordinasi seintens kegiatan seperti PNPRB atau SPIP, hal tersebut perlu dipikirkan, karena memang paling repot sesuatu yang abstrak sifatnya untuk mengetahui bagaimana realisasinya.

Guna lebih menguatkan implementasi Budaya Satria, maka di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan juga membuat motto, adapun mottonya adalah : Bukan janji tapi pasti mengandung arti :

- Pasti dalam biaya
- Pasti dalam waktu
- Pasti Dalam Syarat
- Pasti ditolak
- Pasti terbit ijin

Disamping motto sebagai penguat, maka untuk menjaga harmonisasi ritme kerja, maka dibuat juga penetapan tata Tertib Pegawai Dinas perizinan Kota Yogyakarta yang diwadahi di dalam Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor : 58 /KEP/ DINZIN/ 2014 Tentang Penetapan Tata Tertib Pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Tersebut di dalamnya bahwa setiap pegawai yang ada di lingkungan dinas diwajibkan melaksanakan budaya kerja yang ramah, rapi, disiplin, cermat, inovatif dan tanggung jawab. Adapun nilai – nilai yang harus dikembangkan terkait pemberian layanan dan menjadi kesepakatan adalah bersikap adil dalam memberikan pelayanan dan wajib mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan/ defabel.

## **2. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Yogyakarta**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Yogyakarta dengan visi "Terwujudnya Tertib Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan” dan misi:

1. Mewujudkan pelayanan prima di bidang kependudukan, pencatatan sipil
2. Mempertahankan jejaring dan kerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka pelaksanaan tugas
3. Mewujudkan pegawai yang professional dan berkualitas
4. Mewujudkan sistem pengolahan data sesuai dengan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
5. Mewujudkan masyarakat sadar hukum yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan public ini, Dinas didukung oleh 3 bidang, meliputi:

1. Bidang Pendaftaran Penduduk, yang terdiri atas (a) Seksi Penerbitan KK dan KTP, dan (b) Seksi Perpindahan Penduduk
2. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri atas (a) Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian, (b) Seksi Pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian
3. Bidang Data, Informasi dan Pengembangan Sistem, terdiri atas (a) Seksi Pengolahan Data dan Informasi, dan (b) Seksi Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem



Gambar. 3.18 Jenis layanan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta

Sebagai SKPD yang langsung berbenturan langsung dengan masyarakat luas, Dindikcapil menyadari pentingnya kepuasan masyarakat yang dilayani. Dalam upaya mendukung dan mensukseskan visi Kota Yogyakarta 2012-2017, yakni “Daerah Istimewa yang Lebih Berkarakter, Berbudaya, Maju, Mandiri, dan Sejahtera Menyongsong Peradaban Baru”, selain meningkatkan kecakapan petugas/pegawainya, Dindikcapil juga melengkapi dengan sarpras untuk mempermudah pelayanan dan menyamankan masyarakat yang datang. Sarana prasarana dan atribut seperti *standing banner*, media elektronik, serta berbagai sarana penunjang kenyamanan disediakan, termasuk fasilitas bagi masyarakat berkebutuhan/difabel, ruang laktasi, tempat bermain anak, dan fasilitas parkir sepeda juga disediakan mengingat budaya bersepeda di Yogyakarta masih tinggi.



Gambar. 3.19 Sarana prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta

Kepala Disdukcapil menyadari bahwa bahan inovasi yang dilakukan berasal dari harapan masyarakat (berpihak kepada masyarakat), dan kuncinya taat aturan, juga ramah difable. Sejak tahun 2015 masyarakat diberi pilihan dengan adanya aplikasi layanan akte secara online, bahkan jauh sebelumnya telah melakukan jemput bola untuk akte kelahiran usia 0-18 tahun dan jauh melampaui target. SKPD mengutamakan transparansi ke masyarakat,<sup>5</sup> dan setiap 6 bulan sekali(semester) dilakukan penilaian IKM/SKM yang disampaikan secara transparan per unit pelayanan dan per unsur penilaian layanannya serta menginformasikan prioritas peningkatan kualitas pelayanan dan upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkannya. Hasilnya sebagian besar kinerja unit pelayanan masuk kriteria BAIK, hanya pada pelayanan KTP yang penilaiannya lebih rendah dari layanan lainnya. Baiknya penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan Disdukcapil menunjukkan adanya kesadaran pegawai untuk bersama-sama memberikan pelayanan terbaik ke masyarakat<sup>6</sup>.

Berbicara tentang implementasi revolusi mental di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Yogyakarta tentunya akan mengacu pada upaya reformasi yang dilakukan Walikota Yogyakarta. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Arditama (2013)<sup>7</sup>, yang mengulas reformasi birokrasi dari sisi sosio-kultural menjabarkan bagaimana Walikota saat itu merekonstruksi makna baru birokrasi misalnya Walikota sebagai *"kepala pelayanan masyarakat Kota Yogyakarta"*, dan menyebut dirinya *"kepala pelayan"*, dan mengkondisikan budaya kerja yang egaliter dan bersahabat. Sosialisasi dengan banner *"Dahulukan Masyarakat, Mudahkan Pelayanan, Utamakan Pencapaian, Untuk Indonesia"* menunjukkan komitmen pimpinan daerah pada pelayanan ke masyarakat, dan mengingatkan pegawai untuk memberikan layanan terbaik ke masyarakat. Selain itu untuk memotivasi jiwa kerja sama dan gotong royong pegawai, maka pada seragam keseharian pegawai juga ditambahkan pin bertuliskan *"Segoro Amarto: semangat gotong*

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara pada 25 April 2017 di Yogyakarta

<sup>7</sup> Arditama, Erisandi. (2013). Mereformasi Birokrasi dari Perspektif Sosio-Kultural: Inspirasi dari kota Yogyakarta dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik . Volume 17, Nomor 1, Juli 2013, hal 85-100

royong agawe majune Ngayogyakarta”, sebagai bagian dari program Segoro Amarto. Kabag Organisasi menjelaskan bahwa “Siapa pun yang menggunakan pin emblem gotong royong harus menegur/menyapa terlebih dahulu” yang mengindikasikan komitmen pegawai dalam memberikan layanan<sup>8</sup>.

Pemerintah Kota Yogyakarta telah dan terus melakukan inovasi daerah dalam kegiatan pemerintahan, karena bagi pemerintah Kota Yogyakarta, inovasi bukan merupakan hal yang terputus namun harus dilakukan terus menerus, yang berarti dalam setiap perencanaan daerah perlu dilakukan inovasi dalam segala lini untuk tujuan peningkatan pelayanan public (RKPD Yogyakarta 2017, hal 329). Bahkan sejak tahun 2001, Walikota menggagas layanan informasi dan keluhan yang mudah diakses masyarakat, yakni UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan). Unit ini tidak sekedar hanya menampung keluhan masyarakat, seperti halnya layanan *hotline service* dimana masyarakat tidak dapat mengetahui status tindak lanjut keluhannya, serta pencatatan laporan yang masih manual. UPIK bertanggungjawab menerima pengaduan dan keluhan masyarakat, serta menyampaikan informasi dan keluhan kepada setiap dinas atau unit kerja. UPIK juga memberikan informasi terkait respons atau tindak lanjut keluhan dan masukan. Perubahan-perubahan yang terjadi berupa:<sup>9</sup>

- 1) warga bisa menyampaikan informasi dan keluhan setiap harinya;
- 2) memudahkan aparat pemda untuk menentukan prioritas kebutuhan masyarakat;
- 3) mempermudah masyarakat dalam menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan dan saran kepada pemerintah daerah;
- 4) meningkatkan tanggung jawab aparat atas layanan kepada masyarakat, karena setiap SKPD wajib merespon dan menindaklanjuti informasi dan keluhan masyarakat dalam 2 x 24 jam;
- 5) meningkatnya komitmen aparat dalam melayani masyarakat, dan masyarakat lebih mudah berpartisipasi mengawasi aparat pemda, sehingga kinerja juga meningkat;

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Kabag Organisasi pada 25 April 2017 di Yogyakarta

<sup>9</sup> <https://www.menpan.go.id/cerita-sukses-rb/2254-upik-dongkrak-partisipasi-masyarakat-di-kota-yogyakarta>, diunggah pada 11 Februari 2014, diunduh 31 Juli 2017

Langkah lain yang telah dilakukan Pemkot Yogyakarta adalah pelaksanaan Pakta Integritas yang telah dilaksanakan mulai tahun 2004. Menurut Kabag Organisasi<sup>10</sup>, hal ini (penandatanganan Pakta Integritas) dipelopori/diawali oleh Pemkot Yogyakarta, yang mengindikasikan komitmen dan integritas pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Adanya perubahan budaya kerja mengarahkan pada manajemen yang lebih fleksibel, aparat tidak lagi bergerak hanya setelah mendapatkan mandat dari atasannya, namun selalu beradaptasi dengan berbagai perubahan kebutuhan para pelanggan.<sup>11</sup> Seperti yang disampaikan Deputy Inovasi LAN bahwa budaya pemerintahan yang menyatu dengan keseharian para pegawainya mampu mengubah (minimal) tingkat kedisiplinan sebagai salah satu kunci sukses dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.<sup>12</sup>

### 3. Kecamatan dan Kelurahan

Penanaman nilai-nilai luhur untuk meningkatkan kualitas pembangunan dan pelayanan publik di Yogyakarta telah lama dilakukan. Misalnya secara formal Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta telah menerbitkan Peraturan Gubernur No. 72 Tahun 2008 tentang Budaya Pemerintahan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memuat budaya **SATRIYA** yang merupakan akronim dari **S**elaras, **A**kad budi luhur, **T**eladan-keteladanan, **R**ela melayani, **I**novatif, **Y**akin dan percaya diri, **A**hli-profesional. Artinya dalam menyelenggarakan pemerintahan maka aparat pemerintahan daerah di Yogyakarta harus melaksanakan tujuh karakter tersebut.

Kemudian, pada tahun 2010 diluncurkan gerakan yang bernama semangat "**Segoro Amarto**." Ini merupakan akronim dari **Semangat gotong royong agawe majune Ngayogyakarta** atau Semangat gotong royong untuk membuat Yogyakarta menjadi maju. Terdapat empat pilar dalam **Segoro Amarto** yang terdiri atas **kemandirian, kedisiplinan, kepedulian, dan kebersamaan** (atau kepedulian sosial).

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Kabag Organisasi pada 25 April 2017 di Yogyakarta

<sup>11</sup> <https://www.menpan.go.id/cerita-sukses-rb/2254-upik-dongkrak-partisipasi-masyarakat-di-kota-yogyakarta>, diunggah pada 11 Februari 2014, diunduh 31 Juli 2017

<sup>12</sup> <http://indonesiaberinovasi.com/read/2015/03/249/pelaksanaan-reformasi-birokrasi-di-yogyakarta>, diunggah 5 maret 2015, diunduh 1 Agustus 2017

Segoro Amarto merupakan sebuah gerakan kemandirian yang melibatkan pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan Yogyakarta yang maju. Ide gerakan ini berasal dari Gubernur DI Yogyakarta yang juga Sultan Kraton Yogyakarta, Sri Sultan Hamengku Buwono X, dan sudah dimulai sejak akhir 2010 ('Sultan Luncurkan', 2010). Dengan dicanangkannya gerakan ini maka seluruh masyarakat dan aparatur pemerintah daerah di wilayah Provinsi Yogyakarta dan kabupaten/kota di provinsi tersebut ikut terlibat dan bertanggung jawab untuk mengimplementasikannya. Dengan demikian, kemajuan Yogyakarta bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah tetapi juga seluruh lapisan masyarakat.

Sebagai tahap awal, Kota Yogyakarta telah dipilih untuk menjadi daerah yang pertama melaksanakan gerakan tersebut, dengan pilot project di Kampung Bangunrejo, Kelurahan Kricak, Kecamatan Tegalrejo. Dalam gerakan tersebut juga dibacakan deklarasi perwakilan masyarakat yang ditunjuk, yaitu kesiapan melaksanakan gerakan dengan sepenuh hati, menegakkan disiplin, jujur, dan semangat kerja keras ('Sultan Luncurkan', 2010). Dengan demikian, nilai-nilai revolusi mental sebenarnya sudah tercakup dalam nilai-nilai yang dikembangkan di Kota Yogyakarta, termasuk di lingkungan Kelurahan Prawirodirjan. Sedangkan sosialisasi nilai-nilai revolusi mental secara resmi belum pernah ada, dan ketika ditanyakan kepada aparat di kelurahan mengenai sosialisasi revolusi mental dari pusat maka yang teringat justru sosialisasi reformasi birokrasi yang pernah dilakukan beberapa tahun sebelumnya di balai kota.

Di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, juga dilengkapi dengan Peraturan Walikota No. 58 Tahun 2015 tentang Budaya Pemerintahan Kota Yogyakarta sebagai payung hukum untuk mengubah pola pikir serta budaya kerja dan produktivitas yang tinggi di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Peraturan Walikota ini menjabarkan budaya Pemerintahan Kota Yogyakarta yang diadopsi dari budaya SATRIYA. Ini berarti bahwa semua pegawai baik PNS maupun non PNS di lingkungan pemerintah Provinsi Yogyakarta harus menerapkan semangat Segoro Amarto dan budaya SATRIYA. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah membuka akses untuk pengaduan keluhan masyarakat melalui SMS ke Walikota dengan nomer 081 2278

0001 atau 2740. Selain itu, untuk pengaduan online telah disiapkan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta melalui <http://upik.jogja.go.id>. Sayangnya website tersebut tidak bisa diakses pada saat penelitian ini dilakukan.

Kecamatan Gondomanan memiliki dua kelurahan yaitu Kelurahan Prawirodirjan dan Kelurahan Ngupasan. Kecamatan ini memiliki kantor di Jalan Ibu Ruswo No. 3A berdekatan dengan Alun-Alun Utara Kraton Yogyakarta. Kecamatan Gondomanan memiliki wilayah seluas 0,96 km<sup>2</sup> dan berada di pusat kota mulai dari jalan Ahmad Yani hingga Alun-Laun Utara Keraton dan Jalan Ireda, serta antara Jalan Kauman hingga Sungai Code. Dengan luas wilayah tersebut, Kecamatan Gondomanan dihuni oleh sebanyak 13.603 jiwa penduduk tahun 2016 (BPS, 2017). Wilayah kecamatan ini merupakan salah satu pusat kota Yogyakarta, sebagian kawasan wisata Kraton dan Malioboro serta sebagian kawasan Sungai Code berada di wilayah kecamatan ini. Dengan kondisi tersebut, sebagaimana dua kelurahan di wilayahnya, Kecamatan Gondomanan memiliki potensi yang besar dan juga permasalahan yang kompleks.

Nilai-nilai yang terkandung dalam Segoro Amarto dan Budaya SATRIYA menjadi pedoman bagi aparatur di kecamatan maupun kelurahan. Dalam hal kebersamaan, misalnya sering diadakan kegiatan *outbound* yang melibatkan pegawai di lingkup Kecamatan Gondomanan, termasuk pegawai dari kelurahan. Sedangkan di lingkup kota, kegiatan seperti ini dikoordinasikan oleh BKD.

*"Anggarannya bareng-bareng, kadang ada yang nyumbang minum, nyumbang nasi, naik motor bareng-bareng. Jadi di luar kedinasan membangun tim supaya lebih akrab dan lebih solid, segala sesuatunya kan dimulai dari dalam diri kita dulu,"* penuturan Sekretaris Camat Gondomanan, Ibu Ambar Ismu Wardani.

Sebagai unit pemerintah yang memiliki wilayah teritorial dan berinteraksi dengan masyarakat secara langsung, kegiatan pegawai kecamatan seringkali tidak terbatas oleh waktu. Dengan kata lain, pekerjaan pegawai tidak hanya terbatas pada jam kerja. Berbagai kegiatan seringkali juga dilakukan di luar jam kerja, misalnya ketika

ada kegiatan sosialisasi program atau kebijakan dari level pemerintah di atasnya seperti sosialisasi PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan juga kegiatan-kegiatan kemasyarakatan yang melibatkan massa seperti jalan sehat di hari minggu.

Untuk mewujudkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, Kecamatan Gondomanan membuat leaflet, banner, buletin, serta melakukan ekspos tahunan hasil kerja kecamatan. Hal ini juga sebagai bentuk akuntabilitas berkaitan dengan pelimpahan kewenangan kepada kecamatan.

*"Kita mengundang masyarakat, OPD yang lain, kadang-kadang wartawan juga ada yang datang untuk kita publikasikan seperti apa yang sudah dilakukan oleh kecamatan dengan adanya pelimpahan kewenangan yang diberikan kepada kami. Karena sejak tahun 2012 sudah diberikan pelimpahan kewenangan yang banyak sekali itu. Kami kan harus mempertanggungjawabkan itu sebagai salah satu bentuk transparansi dan akuntabilitas kami,"* penuturan Sekretaris Camat Gondomanan, Ibu Ambar Ismu Wardani.

Dalam hal pemberdayaan masyarakat, Kantor Kecamatan Gondomanan memanfaatkan produk masyarakat untuk mendukung kegiatan kecamatan. Sebagai contoh adalah konsumsi rapat menggunakan produk home industry dari masyarakat di wilayah kecamatan tersebut. Tetapi sekarang menemui kendala berkaitan dengan ketiadaan NPWP. Sebagai industri rumah tangga yang bagi sebagian masyarakat hanya usaha sampingan, usaha mereka tidak memiliki NPWP. Oleh karena itu, kecamatan mendorong agar dibuat kelompok atau forum, kemudian salah satu memiliki NPWP.

*"Menurut pola keuangan kan memang harus wajib ber-NPWP, itu yang sekarang kita hadapi. Karena kita ingin memberdayakan masyarakat, memberi tambahan ekonomi ke masyarakat, kesejahteraan mereka, tetapi ada ketentuan yang itu, jadi agak kesulitan itu. Tapi memang sudah ada satu kemarin yang mengurus NPWP. Lha, kita ngakalnya pakai satu nama itu walaupun kemudian dia mengambil dari beberapa orang. Memang harus ada strategi yang harus dilakukan,"* penuturan Sekretaris Camat Gondomanan, Ibu Ambar Ismu Wardani.

Berbagai kegiatan dan persoalan di wilayah kecamatan ke bawah lebih banyak persoalan kemasyarakatan. Sedangkan dalam hal kegiatan pelayanan administrative di kantor tidak banyak masalah yang dihadapi. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara mandiri setiap semester menunjukkan hasil yang bagus. Pada SKM semester II tahun 2016, skor yang diperoleh adalah 87,76 kategori A (Sangat Baik).

Kelurahan Prawirodirjan menjadi sampel penelitian ini. Kelurahan Prawirodirjan berada di wilayah Kecamatan Gondomanan, lokasi kantor kelurahan ini berada di Jalan Ireda. Kelurahan ini memiliki luas wilayah 0,67 km<sup>2</sup>. Kelurahan Prawidorjan memiliki semboyan: **damai dan tradisi berprestasi**, yang merupakan kepanjangan dari "daerah aman makmur inovatif asri berbudaya dambaan insani". Semboyan ini mempunyai maksud adanya kehendak atau komitmen bersama dalam upaya menciptakan situasi dan kondisi yang damai (aman, tertib dan rukun, saling membantu) selamanya. Tujuannya adalah untuk mewujudkan kondisi kondisi dan situasi lingkungan dan masyarakat yang aman, makmur, inovatif, asri, berbudaya dan menjadi dambaan semua insani. Sedangkan tradisi berprestasi bermakna: senantiasa berprestasi dalam segala event.

Kelurahan Prawirodirjan memiliki visi bidang pelayanan: menjadikan kelurahan yang unggul dalam pelayanan terbaik kepada masyarakat Prawirodirjan yang damai abadi dan tradisi berprestasi. Sedangkan visi bidang pembangunan dan pemberdayaan: mewujudkan Prawirodirjan sebagai penyangga kawasan wisata Malioboro, kraton, dan sekitarnya sekaligus sebagai daerah destinasi/ tujuan wisata baru pinggiran Sungai Code melalui sinergitas empat pilar (Kelurahan, LPMK, BKM, dan PKK) serta masyarakat dalam pembangunan dan pemberdayaan di segala bidang.

Selanjutnya, beberapa misi yang telah dirumuskan untuk mencapai visi tersebut adalah:

- a. Meningkatkan kualitas SDM aparatur pemerintah dalam pelayanan masyarakat.
- b. Meningkatkan kebersamaan antara pemerintah dan seluruh warga masyarakat dalam pembangunan partisipatif di Kelurahan Prawirodirjan.

- c. Terwujudnya kualitas lingkungan pemukiman yang bersih, sehat, dan nyaman huni.
- d. Meningkatkan derajat hidup sehat masyarakat.
- e. Peningkatan potensi dan peluang usaha.
- f. Terwujudnya ketentraman dan ketertiban umum

Selain itu, Kelurahan Prawirodirjan memiliki dua moto, yaitu:

- a. Melayani setulus hati;
- b. Prawirodirjan damai abadi dan tradisi berprestasi.

Visi dan misi tersebut menunjukkan adanya mimpi besar yang ingin diwujudkan oleh Kelurahan Prawirodirjan sebagai salah satu kelurahan yang memiliki posisi di tengah pusat kota dan berada di kawasan Malioboro dan Sungai Code. Posisi tersebut sekaligus menjadikan kelurahan ini memiliki potensi, tantangan dan permasalahan yang besar. Potensi wisata sejarah, karena sebagian Alun-Alun Utara Keraton Yogyakarta dan Kantor Pos berada di wilayah kelurahan ini, membuat Kelurahan Prawirodirjan menjadi salah satu tujuan wisata. Selain itu, di kawasan ini juga terdapat sebagian Sungai Code yang memiliki berbagai permasalahan. Posisi seperti ini di sisi lain juga menjadikan kawasan tersebut menjadi salah satu pusat bisnis, home industry dan perdagangan terutama untuk melayani para wisatawan.

Dari sisi pelayanan publik, laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara mandiri oleh Kelurahan Prawirodirjan pada Semester II tahun 2016 menunjukkan hasil pada kategori A (baik) dengan skor 84,13. Hasil tersebut tidak terlepas dari upaya yang telah dilakukan oleh aparat Kelurahan Prawirodirjan dalam memenuhi berbagai fasilitas fisik serta non fisik walaupun dengan keterbatasan sumber daya aparatur yang dimiliki. Kelurahan ini hanya memiliki empat orang PNS, yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, serta dua Kelapa Seksi.

Implementasi dari berbagai nilai-nilai Segoro Amarto dan SATRIYA di Kelurahan Prawirodirjan misalnya dalam kasus pembongkaran bangunan di pinggiran Sungai Code serta penyelenggaraan berbagai kegiatan di tingkat kelurahan. Komunikasi yang dilakukan aparat kelurahan dengan masyarakat menjadi faktor penting untuk mendukung kesuksesan sebuah kegiatan. Pada contoh

kasus pembongkaran bangunan di pinggiran Sungai Code, sebelumnya dilakukan oleh pemborong tanpa koordinasi dengan aparat kelurahan sehingga tidak ada sosialisasi kepada masyarakat. Hasilnya adalah resistensi atau penolakan dari masyarakat setempat sehingga menimbulkan keributan dan cenderung ke tindakan anarkis.

*"Gak ada koordinasi, tau-tau kesana. Kami masih bisa diberi waktu ndak, masih bisa diupayakan ndak, saya yakin masih bisa. Kalau ada komunikasi bisa sebenarnya. Kita undang mereka orang-orang di pinggir kali kesini. Saya hanya ngomong nyuwun sewu, mohon maaf bapak/ibu, jaman sekarang sudah gak ada orang yang okol2an, sudah gak jamannya lagi. ... Siapa yang masih seperti itu tunjuk jari. Gak ada pak saya nderek pak lurah, lha jawabannya seperti itu. Bener lho ya! Siap pak! Terus buat pernyataan. Kalau sudah siap, kandang dan bangunan yang ada di kali mau dibongkar sendiri atau pakai backho? Kalau dibongkar sendiri mungkin materialnya masih bisa dipakai lagi. Mohon ijin kasih waktu dua hari mau kami bongkar sendiri pokoknya nanti bersih,"* penuturan Lurah Prawirodirjan, Drs. Ekwanto.

Contoh lain adalah berbagai peringatan maupun perayaan hari-hari besar nasional yang melibatkan masyarakat secara swadaya. Contoh-contoh tersebut menunjukkan bahwa nilai kegotong-royongan, kepedulian, kebersamaan, dan kemandirian sudah ada di kalangan masyarakat. Yang sering menjadi kendala adalah mengelola dan menggerakkan potensi tersebut dalam praktek. Oleh karena itu, komunikasi yang dilakukan oleh aparat kelurahan memberikan kontribusi besar bagi keberhasilan pelaksanaan kegiatan.

## BAB IV

# ANALISIS AKTUALISASI REVOLUSI MENTAL

Aktualisasi revolusi mental dalam penelitian ini diejawantahkan ke dalam nilai-nilai harapan yang meliputi integritas, etos kerja, dan gotong royong yang diharapkan mampu mendorong adanya perubahan mental aparatur untuk berkinerja memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Temuan lapangan menunjukkan bahwa revolusi mental hingga saat ini memang belum menemukan definisinya yang tepat, sehingga upaya-upaya perubahan mental yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam lokus penelitian ini selanjutnya diinventarisir secara sistematis oleh peneliti untuk kemudian dilakukan pengelompokan berdasarkan nilai-nilai revolusi mental, yakni integritas, etos kerja, dan gotong-royong.

Upaya pengelompokan berdasarkan nilai-nilai revolusi mental tersebut dilakukan untuk memudahkan pengamatan atas upaya-upaya nyata yang dilakukan pemerintah daerah antar lokus sehingga akan memperkaya pemahaman terkait revolusi mental secara lengkap. Secara lengkap pembahasan aktualisasi revolusi mental pada masing-masing lokus penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Kota Yogyakarta**

Berdasarkan uraian dari laporan lapangan sebelumnya, dapat dianalisis bahwa meskipun pemahaman ataupun penjelasan terkait revolusi mental belum jelas diketahui, namun dari berbagai temuan di lapangan menunjukkan bahwa aktualisasi revolusi mental di Kota Yogyakarta secara umum telah terimplementasikan dengan baik dan sudah dilakukan sebelum gaung revolusi mental marak diberitakan saat ini. Faktor dukungan *society*, implementasi nilai budaya masyarakat yogyakarta yang masih mempertahankan nilai-nilai kearifan lokal keraton mampu menjadi pemicu positif realisasi nilai-nilai revolusi mental di daerah ini. Jati diri aparatur sebagai pelayan publik pada titik yang satu, mampu dihubungkan oleh nilai revolusi mental dengan beban tugas-tugas pemerintahan pada titik yang lainnya, sehingga melahirkan peningkatan efisiensi proses kerja yang lebih optimal.

Nilai budaya pemerintahan yang telah berjalan optimal dan mampu diimplementasikan diseluruh tingkatan pemerintahan tersebut adalah budaya pemerintahan SATRIYA (**S**elaras, **A**kal budi Luhur-jatidiri, **T**eladan-keteladanan, **R**ela Melayani, **I**novatif, **Y**akin dan percaya diri, dan **A**hli-profesional). Nilai budaya ini telah mampu tertanam dalam jiwa aparatur pemerintah kota yogyakarta, selain juga karena sosialisasi budaya SATRIYA ini cukup masif dilakukan diseluruh perangkat daerah dan secara reguler dilaksanakan.

Adapun nilai revolusi mental yang umum dilakukan aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta adalah kerjasama dan gotong royong dalam pelayanan publik yang dicerminkan melalui pemasangan pin emblem gotong royong Segoro Amarto. Jika dilakukan pemetaan atau diagnosis berdasarkan SKPD, maka akan diperoleh aktualisasi revolusi mental yang dapat dikelompokkan ke dalam nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Persandingan Nilai-Nilai Harapan dan Aktualisasi Revolusi Mental di Kota Yogyakarta

No	Nilai-Nilai Harapan	Aktualisasi Revolusi mental
1	<b>Integritas</b>	
	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telah ditetapkan Tata Tertib Pegawai Instansi</li> <li>- Penandatanganan pakta integritas</li> <li>- Dispensasi/ keringanan persyaratan pelayanan secara objektif</li> <li>- Menanamkan nilai ibadah dalam bekerja</li> <li>- Mendahulukan pelayanan kepada kelompok rentan/ difabel</li> </ul>
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penandatanganan pakta integritas</li> </ul>
	Kecamatan Gondomanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seringkali melaksanakan kegiatan pelayanan diluar jam kerja</li> <li>- Transparansi kerja dilakukan dengan membuat leaflet, banner, buletin, serta ekspos tahunan hasil kerja kecamatan</li> </ul>

2	<b>Etos Kerja</b>	
	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengadakan In House Training 2 bulan sekali untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kekompakan kerja</li> <li>- Membuat motto pelayanan sebagai penguat komitmen kerja</li> </ul>
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi komitmen pemberian pelayanan terbaik melalui spanduk dan banner</li> <li>- Perubahan budaya kerja yang mengarah pada manajemen yang lebih fleksibel dan tidak terlalu birokratis</li> <li>- Melaksanakan pelayanan jemput bola</li> </ul>
	Kecamatan Gondomanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaksanakan kegiatan outbond bersama secara mandiri dengan aparaturnya di wilayah kecamatan Gondomanan</li> <li>- Penuntasan pengaduan publik</li> </ul>
	Kelurahan Prawirodirjan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rutin melaksanakan survey kepuasan masyarakat</li> </ul>
3	<b>Gotong Royong</b>	
	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas saling <i>memback-up</i> pemberian pelayanan jika ada yang overload</li> <li>- Kanal partisipasi masyarakat tersedia melimpah</li> <li>-</li> </ul>
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secara rutin melaksanakan penilaian survey kepuasan masyarakat dengan melibatkan publik secara terbuka</li> </ul>
	Kecamatan Gondomanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajemen <i>football</i> (semua pekerjaan dilakukan bergotong royong)</li> <li>- Memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam menggunakan aula kelurahan/kecamatan</li> <li>- Komunikasi, musyawarah, dan koordinasi efektif kepada publik</li> </ul>
	Kelurahan Prawirodirjan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikasi dan pelibatan masyarakat dalam mendukung kesuksesan kegiatan kelurahan</li> </ul>

Sumber : Hasil Analisis Kajian, 2017

**Tabel 4.1** di atas menunjukkan bahwa aktualisasi revolusi mental di Kota Yogyakarta yang meliputi nilai integritas, etos kerja, dan gotong-royong secara umum telah dilaksanakan meskipun sosialisasi revolusi mental belum merata dilaksanakan di seluruh SKPD. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, Pemerintah Kota Yogyakarta sejak tahun 2008, atau sebelum gaung revolusi mental diperkenalkan, telah melakukan berbagai upaya dan terobosan untuk merevolusi mental para aparaturnya melalui penerapan budaya SATRIYA. Budaya SATRIYA ini jika dapat teraktualisasi dengan nyata akan mengcover nilai integritas, etos kerja, serta semangat gotong royong sehingga harapan mewujudkan Indonesia yang melayani akan dapat terealisasi.

Aktualisasi nilai integritas diwujudkan salah satunya adalah transparansi atau keterbukaan birokrasi yang merupakan faktor cukup signifikan mempengaruhi perubahan mental aparaturnya untuk bekerja secara bertanggung jawab. Selain itu, upaya lain yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas kerja aparaturnya melalui penanaman nilai ibadah, komitmen melayani diluar jam kerja, penetapan tata tertib pegawai, serta penandatanganan pakta integritas. Peningkatan nilai integritas aparatur Kota Yogyakarta dari gambaran diatas relatif dapat dicapai karena kebijakan-kebijakannya yang secara langsung menyentuh aspek mental aparatur seperti responsif dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, serta konsistensi dalam bertindak.

Aktualisasi nilai etos kerja dijabarkan secara umum pada upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik serta upaya untuk menghasilkan prestasi kerja. Kedua hal tersebut ditanamkan ke dalam mindset aparaturnya sehingga kebijakan yang mendorong etos kerja dapat dengan mudah terlaksana di Kota Yogyakarta. Kebijakan tersebut diantaranya menciptakan pelayanan prima dengan jemput bola, komitmen dan motto pelayanan, penuntasan pengaduan yang disampaikan masyarakat, peningkatan jam pelayanan, dan minim kesalahan kerja. Meskipun demikian, beberapa masyarakat pengguna layanan masih menilai bahwa petugas pelayanan masih kurang friendly sehingga relatif dapat dinilai bahwa masyarakat pengguna layanan tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat, murah, dan aman tetapi juga aspek kedekatan hubungan interpersonal atau terciptanya situasi yang harmonis antara pengguna dengan penyedia layanan.

Adapun kebijakan lainnya untuk mendorong kinerja aparaturnya melalui *in house training* dan *outbond* mandiri yang dibiayai secara bersama-sama oleh pegawai instansi.

Aktualisasi nilai gotong royong secara umum tergambar dari upaya-upaya pelibatan publik dalam menilai dan memberi masukan kepada pemerintah, serta upaya untuk saling membantu dan bekerjasama antar aparaturnya. Perubahan mental pada dua hal ini diharapkan akan menciptakan situasi positif dimana baik publik maupun aparatur pemerintah merasa penting dan saling dibutuhkan demi optimal dan lancarnya tugas pelayanan publik. Tersedianya banyak wadah atau kanal penyaluran aspirasi memberikan masyarakat kemudahan untuk turut berkontribusi pada kemajuan kinerja aparatur pemerintah. Pemerintah Kota Yogyakarta juga berupaya menampilkan budaya kerja yang egaliter dan bersahabat sehingga publik dengan ikhlas menaruh perhatian pada pemerintah dan disisi yang lain aparaturnya tidak apatis dan mengutamakan gotong-royong. Dari situasi ini dapat dinilai bahwa revolusi mental pada dasarnya tidak hanya dibebankan kepada birokrasi sepenuhnya, namun publik juga perlu melakukan revolusi mental untuk menciptakan kondisi yang harmonis dan selaras secara bersama-sama dengan birokrasi.

Meskipun demikian, beberapa temuan lapangan menunjukkan bahwa sikap petugas masih dinilai kurang bersahabat atau kedekatan emosional dengan pelanggan masih perlu ditingkatkan. Beberapa pengguna layanan menyebutkan bahwa petugas masih terkesan formalitas dalam menyapa masyarakat, meskipun bukan hal yang sangat prinsip namun upaya membangun komunikasi yang lebih intens kepada publik masih perlu dilakukan oleh petugas layanan publik di kota Yogyakarta. Hal lain yang ditemukan adalah masih kurang masifnya gaung revolusi mental di kota Yogyakarta karena belum adanya sosialisasi yang merata dan cukup dari pemerintah pusat kepada aparatur kota Yogyakarta, termasuk didalamnya sosialisasi terhadap Instruksi Presiden No. 12 tahun 2016 Tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental. Dengan demikian, pemerintah pusat perlu mengintensifkan penyebarluasan pemahaman regulasi, konsep, dan aktualisasi revolusi mental dalam pelayanan publik kepada aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta.

## 2. Kota Samarinda

Mengacu pada penjelasan dalam laporan lapangan sebelumnya, dapat dianalisis bahwa aktualisasi revolusi mental di Kota Samarinda secara umum dapat dibedakan menjadi dua tipe. Tipe pertama adalah aktualisasi yang memang sudah dijalankan sejak lama atau bahkan sebelum gerakan revolusi mental dicanangkan oleh pemerintah. Kemudian tipe yang kedua adalah aktualisasi revolusi mental yang diselenggarakan karena merespon amanat/tuntutan dari Walikota Samarinda untuk melaksanakan upaya-upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan dan tugas pemerintahan melalui perubahan mental aparaturnya.

Pemahaman akan definisi atau bentuk revolusi mental relatif masih belum jelas dikarenakan belum pernah dilaksanakan sosialisasi ataupun pelatihan terkait revolusi mental oleh pemerintah pusat. Namun demikian, Pemerintah Kota Samarinda menganggap bahwa kebijakan-kebijakan yang diselenggarakan dalam **Tabel 4.2** ini sudah mencerminkan aktualisasi revolusi mental. Banyaknya kebijakan yang terinventarisir pada tabel tersebut relatif belum merepresentasikan keberhasilan perubahan mental aparaturnya secara umum, sebab perlu dilakukan penilaian secara mendalam terutama terhadap peningkatan kinerja aparatur Kota Samarinda dan kualitas pelayanan publik akibat dari kebijakan-kebijakan tersebut. Akan tetapi, sejumlah kebijakan tersebut, patut diapresiasi sebagai bukti keseriusan Pemerintah Kota Samarinda melakukan perubahan mental aparaturnya.

Terkait upaya-upaya perbaikan pelayanan publik, tingkat kepatuhan pelayanan publik kota samarinda pada tahun 2016 telah berada di zona kuning dibandingkan sebelumnya pada tahun 2015 yang masih berada di zona merah. Peningkatan status kepatuhan pelayanan publik hasil penilaian Ombudsman ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Samarinda telah cukup berhasil melakukan upaya-upaya pembenahan kualitas pelayanan publiknya. Upaya-upaya pembenahan tersebut salah satunya dapat diindikasikan karena upaya revolusi mental yang diterapkan kepada aparatur Pemerintah Kota Samarinda.

Terkait dengan nilai integritas, secara umum ditemukan bahwa komitmen pemberian pelayanan di luar jam kerja telah dilakukan di

SKPD yang menjadi sampel penelitian ini. Meskipun bukan hal yang baru tetapi tindakan tersebut relatif menunjukkan kepedulian yang tinggi untuk melayani masyarakat kota samarinda lebih optimal. Selain itu, Pemerintah Kota Samarinda juga rutin melibatkan pimpinan SKPD dalam pelatihan-pelatihan *soft-skill* bahkan pernah dilibatkan bermain teater, yang diharapkan dapat mewujudkan sosok pimpinan instansi yang responsif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun temuan umum terkait aktualisasi nilai etos kerja adalah dorongan pemerintah kota samarinda untuk senantiasa melakukan inovasi pada setiap lini pelayanan. Berangkat dari pengembangan laboratorium inovasi yang dilaksanakan sejak tahun 2015, banyak terobosan pelayanan publik yang telah dihasilkan oleh seluruh instansi Kota Samarinda. Dorongan untuk terus berinovasi ditengah keterbatasan yang ada dimasing-masing instansi gencar dilakukan sehingga diharapkan pelayanan publik dapat semakin lebih cepat dan lebih baik lagi.

Sedangkan penerapan nilai gotong royong dilaksanakan melalui upaya membangun keakraban antar aparatur dengan pendekatan religiusitas seperti pengajian bersama, serta kunjungan ke panti-panti jompo agar terbangun kesadaran sosial untuk bekerjasama, berkolaborasi dengan masyarakat, serta mengedepankan publik dalam setiap kebijakan yang diambil. Jika dilakukan pemetaan atau diagnosis berdasarkan SKPD, maka akan diperoleh aktualisasi revolusi mental yang dapat dikelompokkan ke dalam nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong sebagai berikut:

Tabel 4.2  
 Persandingan Nilai-Nilai Harapan dan Aktualisasi Revolusi Mental di  
 Kota Samarinda

No	Nilai-Nilai Harapan	Aktualisasi Revolusi mental
1	<b>Integritas</b>	
	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkampanyekan istilah “silahkan melayani dengan baik jangan meminta dan lain sebagainya” kepada petugas layanan</li> </ul>
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telah mengimplementasikan konsep 5S (senyum salam sapa sopan santun)</li> <li>- Memasang CCTV untuk meminimalisir gratifikasi</li> </ul>
	Kecamatan Sambutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pimpinan memberikan contoh kedisiplinan yang tinggi</li> </ul>
	Kelurahan Temindung Permai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyelesaikan pekerjaan sebelum <i>deadline</i></li> <li>- Melakukan survey kepuasan pelayanan kepada masyarakat setiap tahunnya</li> </ul>
2	<b>Etos Kerja</b>	
	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki kualitas pelayanan perizinan dengan selalu berkoordinasi dengan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Timur</li> <li>- Mengadakan pertemuan setiap bulan untuk mengulas seluruh kegiatan di lingkungan DPMPSTP</li> <li>- Memagangkan petugas pelayanan ke daerah-daerah terbaik “role model” dalam pelayanan publik</li> <li>- Berupaya melengkapi fasilitas pendukung untuk kenyamanan pengguna layanan seperti tempat khusus mencharge HP dan menyediakan mesin penyedia minuman.</li> </ul>
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemasangan spanduk dan banner pelayanan serta target kinerja aparat</li> <li>- Penggunaan IT dalam meningkatkan pelayanan dan meminimalisir komplain</li> </ul>

	Kecamatan Sambutan	- Bekerja sesuai standar pelayanan dan SOP
	Kelurahan Temindung Permai	- Mendahulukan pelayanan kepada masyarakat saat sedang jam istirahat
3	<b>Gotong Royong</b>	
	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	- Melibatkan publik dalam penilaian survey kepuasan pelayanan
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	- Mengundang masyarakat dalam pertemuan membahas standar pelayanan instansi
	Kecamatan Sambutan	- Saling membantu pekerjaan pegawai yang overload atau berhalangan - Membuat grup WA silaturahmi bersama dengan masyarakat sebagai sarana informasi terkini dan penyampaian keluhan masyarakat
	Kelurahan Temindung Permai	- Melaksanakan kebiasaan makan bersama di hari jumat bersama seluruh pegawai sebagai ajang komunikasi antar pegawai dan pimpinan - Lurah menghadiri kegiatan kemasyarakatan tanpa diwakilkan - Secara rutin melaksanakan revisi SOP setiap tahunnya dengan turut serta mengundang masyarakat

*Sumber : Hasil Analisis Kajian, 2017*

Berdasarkan **Tabel 4.2** di atas terlihat bahwa Pemerintah Kota Samarinda tengah gencar melakukan berbagai kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan kualitas kerja aparatur dan pelayanan publiknya. Implementasi kebijakan revolusi mental juga terlihat cukup banyak dibandingkan dengan dua lokus penelitian lainnya. Hasil penilaian kualitas pelayanan publik yang masih berada di zona merah telah menjadi cambuk semangat/dorongan bagi Pemerintah Kota Samarinda untuk berbenah melakukan berbagai kebijakan perubahan pola kerja aparturnya.

Hal yang menarik dari Kota Samarinda adalah dimasukkannya nilai-nilai agama atau religiusitas dalam kebijakan revolusi mental yang dilaksanakan. Hal ini tentu sangat penting dalam mengikat moralitas aparturnya agar bekerja lebih bertanggung jawab serta

mengetahui fitrahnya sebagai pelayan masyarakat, yang diberikan penghasilan bersumber dari masyarakat, oleh karenanya masyarakat mutlak perlu dilayani secara optimal.

Dari sisi aktualisasi nilai integritas, Pemerintah Kota Samarinda mencoba memberikan kebijakan *role model* ketauladanan pimpinan kepada bawahannya melalui upaya penggunaan jilbab bagi pejabat struktural muslim wanita, memimpin pertemuan rutin instansi, pelatihan soft-skill dan teater bersama, komitmen memberikan pelayanan kepada masyarakat di luar jam kerja, serta mendorong pemimpin SKPD untuk menjadi contoh (kedisiplinan kehadiran). Disamping itu juga dilakukan pengawasan kerja dengan pemasangan instrumen CCTV untuk menanggulangi kemungkinan korupsi dan gratifikasi.

Aktualisasi nilai etos kerja relatif cukup banyak dijabarkan dalam kebijakan pemerintah kota samarinda dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik maupun kinerja aparaturinya. Terkait dengan mutu pelayanan publiknya, beberapa upaya yang cukup berbeda dengan lokus lainnya adalah upaya memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat saat sedang jam istirahat; dorongan pimpinan untuk berinovasi dalam pelayanan publik; serta senantiasa berkoordinasi dengan ombudsman untuk membenahi kekurangan pelayanan publik. Adapun terkait peningkatan kinerja aparaturinya, upaya yang cukup berbeda yang dilakukan oleh pemerintah kota samarinda diantaranya, pegawai diharuskan mengisi *log-book* kinerja setiap harinya dalam sistem *e-log book* dan besaran tunjangan diberikan berdasarkan pencapaian kinerja dan kehadiran; serta melakukan program pemagangan di daerah-daerah berprestasi.

Aktualisasi nilai gotong royong dilakukan dengan pendekatan internal organisasi maupun eksternal organisasi sehingga harmonisasi organisasi kepada aparaturinya terjalin baik serta ikatan organisasi dengan stakeholdersnya juga berjalan optimal. Terkait pendekatan internal organisasi upaya yang dilakukan yaitu saling membantu pegawai yang *overload* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; membangun keakraban antar pegawai melalui aspek religiusitas seperti pengajian bersama; kunjungan bersama ke panti jompo untuk meningkatkan aspek moral pegawai; hingga makan bersama di hari jumat untuk *brainstorming* antar pegawai dan pimpinan.

Selanjutnya, pendekatan eksternal organisasi dilakukan dengan melibatkan peran masyarakat dalam mendukung tugas pemerintahan diantaranya dengan mengundang masyarakat dalam pertemuan membahas standar pelayanan instansi; Melibatkan publik dalam penilaian survey kepuasan pelayanan; serta Membuat grup *whatsapp* untuk ajang silaturahmi warga dan penyampaian keluhan.

Beberapa temuan lain yang penting diantaranya adalah belum pernah dilakukan sosialisasi maupun pelatihan terkait revolusi mental dari pemerintah pusat. Sehingga pemahaman akan konsep dan bagaimana mengimplementasikan revolusi mental tersebut belum jelas. Namun demikian, pemerintah kota samarinda tetap mendorong melalui himbauan-himbauan agar aparatur dan instansi melakukan revolusi mental sesuai pemahaman dan persepsi mereka masing-masing. Atas kondisi ini tentu pemerintah pusat perlu memberikan sosialisasi dan pemahaman yang konkrit atas kebijakan revolusi mental, sehingga dalam aktualisasinya diperoleh kesamaan gerak dan langkah dalam mencapai sasaran dari kebijakan revolusi mental tersebut. Disamping itu, diperlukan sebuah panduan teknis tahapan pelaksanaan revolusi mental hingga sampai pada tahap evaluasi, dengan demikian upaya pembenahan kebijakan revolusi mental dapat optimal dilaksanakan.

Adanya diklat revolusi mental juga cukup membantu aparatur dalam memahami dan mengimplementasikan kebijakan revolusi mental, namun keterbatasan anggaran menyebabkan pemerintah kota samarinda hanya memilih pegawai-pegawai tertentu saja untuk mengikuti diklat revolusi mental. Dengan harapan, pegawai-pegawai tersebut dapat menularkan atau *sharing knowledge* terkait revolusi mental di instansinya masing-masing. Hal ini cukup baik dilakukan, namun perlu identifikasi secara ketat pegawai-pegawai yang akan diikutkan ke dalam diklat tersebut. Pegawai-pegawai yang dipilih sebaiknya yang memiliki kemampuan untuk menggerakkan dan berkolaborasi dengan pegawai lainnya dalam mewujudkan revolusi mental di instansinya, sehingga relatif tahap awal dipilih pegawai dari jabatan struktural untuk mengikuti diklat revolusi mental. Harapannya, secara optimal mampu mengimplementasikan pengetahuan dan pemahaman teknis terkait revolusi mental secara lebih masif dan tanpa hambatan.

### C. Kota Pontianak

Revolusi mental di Kota Pontianak secara umum juga masih belum dapat diartikan secara solid. Wacana atas gerakan revolusi mental diperoleh aparaturnya Pemerintah Kota Pontianak dari media massa, sehingga aktualisasi revolusi mental hanya dipahami berdasarkan persepsi atau asumsi aparaturnya itu sendiri dikarenakan sosialisasi secara resmi belum pernah dilakukan oleh pemerintah pusat.

Perubahan atas mental aparaturnya Pemerintah Kota Pontianak sudah dilakukan sebelum gerakan revolusi mental ditetapkan oleh pemerintah pusat. Sebagaimana diketahui bahwa pimpinan daerah Kota Pontianak adalah sosok yang tegas, disiplin, dan inovatif sehingga kebijakan-kebijakan perubahan yang dilaksanakan (**Tabel 4.3**) secara nyata telah mampu menyentuh perubahan pola kerja dan mental aparaturnya. Pengaruh kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting namun bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi aktualisasi revolusi mental tersebut, ditemukan bahwa faktor lingkungan kerja yang positif juga cukup mempengaruhi pembentukan mental aparaturnya Kota Pontianak sehingga secara mudah akan terlihat bahwa aparaturnya Kota Pontianak memiliki semangat bekerja sebagai pelayan masyarakat yang mengedepankan pelayanan publik yang prima.

Implementasi revolusi mental pada nilai integritas secara umum dilaksanakan melalui pengembangan budaya kerja organisasi yang diaktualisasikan di seluruh SKPD Kota Pontianak. Dalam budaya kerja organisasi tersebut, kejujuran, tanggung jawab, serta komitmen bekerja sebagai pelayan publik dijabarkan dengan jelas dan relatif telah dilaksanakan dengan baik. Selain itu, kebijakan meniadakan fasilitas mobil dinas bagi pejabat dan menggantinya dengan pemberian biaya transport serta kebijakan menolak pemberian gratifikasi merupakan contoh langsung penerapan nilai integritas di Kota Pontianak.

Terkait penerapan nilai etos kerja, secara umum Pemerintah Kota Pontianak telah mengupayakan efisiensi dan pemangkasan waktu layanan sehingga menjadi lebih cepat dan sederhana. Implementasi e-government juga sudah diterapkan di semua lini pelayanan publik sehingga juga mempercepat dan mempermudah publik dalam melakukan pengurusan administrasi. Hal menarik lainnya adalah

kebijakan untuk menghentikan kebiasaan merokok aparaturnya yang gencar dilakukan bahkan diberikan sanksi yang tegas bagi aparatur yang masih merokok. Kebijakan jaminan lingkungan pelayanan yang bersih juga sudah dilaksanakan dengan baik sehingga semakin memanjakan publik ketika mengunjungi unit-unit pelayanan publik. Secara khusus jika dilakukan pemetaan atau diagnosis berdasarkan SKPD, maka akan diperoleh aktualisasi revolusi mental yang dapat dikelompokkan ke dalam nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Persandingan Nilai-Nilai Harapan dan Aktualisasi Revolusi Mental di Kota Pontianak

No	Nilai-Nilai Harapan	Aktualisasi Revolusi mental
1	<b>Integritas</b>	
	Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan insentif kepada masyarakat atas keterlambatan waktu pelayanan perizinan</li> <li>- Menetapkan maklumat pelayanan</li> </ul>
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memasang spanduk dan banner integritas</li> </ul>
	Kecamatan Pontianak Kota dan Kelurahan Sungai Bangkong	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat dan menempelkan etika petugas pelayanan di ruang pelayanan</li> <li>- Camat dan lurah memberikan contoh/ role model dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> <li>- Memasang plang yang menunjukkan komitmen zona integritas, WBK (wilayah bebas korupsi), dan WBBM (wilayah birokrasi bersih dan melayani)</li> </ul>
2	<b>Etos Kerja</b>	
	Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memangkas waktu penerbitan perizinan</li> <li>- Melakukan perubahan SOP sesuai kondisi perubahan lingkungan organisasi</li> <li>- Melayani dengan cepat, ramah, pasti, dan akuntabel</li> </ul>

	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat motto layanan “persyaratan lengkap, pelayanan cepat”</li> <li>- Peningkatan fasilitas pelayanan publik</li> </ul>
	Kecamatan Pontianak Kota dan Kelurahan Sungai Bangkong	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengupayakan pelayanan yang cepat dan tidak ada pengurusan yang “nginap”</li> <li>- Menyediakan fasilitas perpustakaan mini bagi pengunjung</li> <li>- Petugas melayani dengan penuh empati dan ramah</li> <li>- Peningkatan jam pelayanan</li> </ul>
3	<b>Gotong Royong</b>	
	Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyediakan sarana pengaduan melalui berbagai media untuk menampung masukan masyarakat dan secara cepat melakukan tindakan lanjut atau respon atas masukan masyarakat tersebut</li> </ul>
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengadakan forum pertemuan rutin dengan pimpinan SKPD</li> </ul>
	Kecamatan Pontianak Kota dan Kelurahan Sungai Bangkong	

*Sumber : Hasil Analisis Kajian, 2017*

Berdasarkan hasil inventarisasi **Tabel 4.3** di atas, dapat diketahui bahwa aktualisasi atas seluruh nilai revolusi mental meliputi integritas, etos kerja, dan gotong royong sudah dilakukan, bahkan penjabaran nilai etos kerja cukup banyak dilakukan oleh Pemerintah Kota Pontianak. Untuk nilai gotong royong sendiri relatif terlihat kebijakan yang dilaksanakan tidak sebanyak kebijakan pada nilai yang lainnya. Meskipun demikian, banyak atau sedikit kebijakan di tiap nilai revolusi mental tidak menjadi jaminan atas keberhasilan aktualisasi pelaksanaan revolusi mental, namun yang terutama adalah bagaimana kebijakan-kebijakan tersebut dapat merubah secara mendasar mental aparaturnya dan selanjutnya dapat terus secara berkesinambungan berjalan optimal.

Aktualisasi nilai integritas oleh Pemerintah Kota Pontianak dilakukan dengan pengembangan sistem budaya kerja; simbolisasi nilai dengan memasang plang komitmen serta spanduk dan banner integritas; dan pada tataran aksi dilakukan peniadaan fasilitas mobil dinas bagi pejabat, serta menolak pemberian gratifikasi.

Adapun aktualisasi nilai etos kerja yang dilakukan Pemerintah Kota Pontianak pada dasarnya mirip atau dilakukan juga oleh lokus penelitian lainnya seperti implementasi *e-government* dalam pelayanan publik; peningkatan fasilitas pelayanan publik; peningkatan jam pelayanan; peningkatan kualitas pelayanan publik; serta pelayanan yang cepat, ramah, pasti, dan akuntabel. Namun demikian, terdapat kebijakan khusus yang dijalankan oleh pemerintah kota pontianak seperti upaya penuntasan pelayanan (tidak ada pengurusan yang “mengingat”); pembuatan standar Etika Petugas Pelayanan; pemangkasan waktu pelayanan yang secara nyata berhasil dilakukan dan dijalankan; menghentikan kebiasaan merokok aparatur; serta upaya menciptakan lingkungan pelayanan yang bersih.

Aktualisasi nilai gotong royong tercermin dari upaya Pemerintah Kota Pontianak melibatkan peran masyarakat untuk memberikan aduan atau masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik yang secara implementatif diawasi langsung oleh Walikota Pontianak. Disamping itu juga diadakan forum dengan kepala dinas yang secara reguler dilaksanakan dan dipimpin langsung oleh Walikota Pontianak.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa konsepsi kebijakan revolusi mental diperoleh aparatur Kota Pontianak dari media massa dan bukan dari lembaga resmi pemerintah. Hal ini disebabkan karena belum adanya diseminasi atau sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah pusat kepada aparatur Pemerintah Kota Pontianak. Dengan demikian, pemahaman akan revolusi mental yang diperoleh relatif beragam dan diimplementasikan secara berbeda-beda. Oleh karenanya, pemerintah pusat tidak cukup hanya menerbitkan regulasi terkait penerapan revolusi mental saja, tetapi juga perlu dilengkapi dan ditunjang dengan upaya memberikan sosialisasi secara lengkap dan jelas kepada seluruh pemerintah daerah sehingga perwujudan revolusi mental yang diinginkan dapat direalisasikan dengan optimal.

#### **D. Analisis Perbandingan Aktualisasi Revolusi Mental di Kota Yogyakarta, Kota Samarinda, dan Kota Pontianak**

Revolusi mental dari seluruh lokus penelitian ditanggapi secara seragam yakni bahwa konsep dan bentuk revolusi mental masih belum jelas dapat dipahami secara operasional. Masing-masing daerah

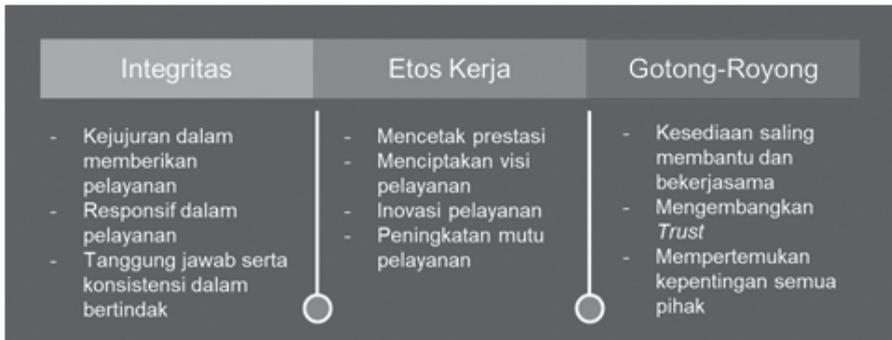
memberikan asumsi dan persepsi yang berbeda atas revolusi mental, sehingga aktualisasi nilai-nilai revolusi mental dalam kebijakan pemerintah daerah juga cenderung berbeda-beda. Oleh karenanya diperlukan panduan teknis yang *applicable*, mampu diimplementasikan dengan mudah, serta dalam penilaian, monitoring, dan pengawasannya dapat dilaksanakan dengan optimal.

Berdasarkan uraian lengkap dari analisis persandingan nilai-nilai revolusi mental di masing-masing lokus tersebut, dapat di analisis faktor-faktor yang menjadi kekuatan pendorong terimplementasinya nilai-nilai revolusi mental di masing-masing lokus tersebut yaitu :

- Kota Yogyakarta  
Faktor dukungan *society*, implementasi nilai budaya masyarakat yogyakarta yang masih mempertahankan nilai-nilai kearifan lokal mampu menjadi pemicu positif realisasi nilai-nilai revolusi mental di daerah ini
- Kota Samarinda  
Hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik 2015 yang berada di zona merah kemudian terjadi peningkatan perbaikan pada hasil kepatuhan pelayanan publik 2016 berada di zona kuning, disamping juga untuk merespon amanat/tuntutan dari Walikota Samarinda untuk melaksanakan upaya-upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan dan tugas pemerintahan melalui perubahan mental aparaturnya. Dimasukkannya nilai-nilai agama atau religiusitas dalam kebijakan revolusi mental yang dilaksanakan telah menjadi faktor penting dalam merealisasikan kebijakan revolusi mental di kota samarinda.
- Kota Pontianak  
Pengaruh kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dan mempengaruhi aktualisasi revolusi mental di daerah ini. Disamping itu, faktor lingkungan kerja yang positif juga cukup mempengaruhi pembentukan mental aparatur Kota Pontianak untuk semangat bekerja sebagai pelayan masyarakat yang mengedepankan pelayanan publik yang prima

Dari hasil analisis per-lokus penelitian, juga dapat diinventarisir bahwa dalam menerapkan nilai-nilai revolusi mental tersebut, terdapat

aspek-aspek tertentu di dalam nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong yang dapat dijadikan sebagai indikator utama dalam mengelompokkan suatu kebijakan ke dalam nilai-nilai revolusi mental (integritas, etos kerja, dan gotong royong). Aspek-aspek dalam nilai integritas, etos kerja, dan gotong royong tersebut sebagai berikut:



Gambar 4.1  
Aspek-Aspek dalam Nilai Integritas, Etos Kerja, dan Gotong Royong

Hal penting lebih lanjut yang perlu dianalisis kedepannya adalah tingkat realisasi aktualisasi revolusi mental pada masing-masing lokus tersebut apakah telah secara nyata diaktualisasikan dalam bentuk aksi atau masih belum diaktualisasikan secara nyata dan merata. Analisis ini akan menjadi masukan bagi pemerintah daerah untuk memberikan penguatan pada optimalisasi aktualisasi kebijakan revolusi mental di daerahnya.

Untuk mendukung pelaksanaan revolusi mental, kajian ini juga mencoba memberikan analisis prasyarat yang dibutuhkan dalam rangka mengoptimalkan realisasi revolusi mental ditingkat operasional birokrasi pemerintah daerah. Prasyarat ini perlu menjadi perhatian agar kebijakan-kebijakan revolusi mental mendapatkan respon dan dukungan positif dari aparatur, dapat dengan mudah diselenggarakan, dan berkesinambungan dalam implementasinya.

### E. Analisis Prasyarat Optimalisasi Aktualisasi Revolusi Mental di Lingkungan Pemerintah

Revolusi mental dapat digambarkan sebagai buah dari

percabangan antara pembentukan jati diri aparatur serta keadaan/ lingkungan positif yang memiliki persyaratan tertentu sehingga mendorong terbentuknya kebijakan-kebijakan perubahan dalam nilai integritas, nilai etos kerja, serta nilai gotong-royong. Atau dengan kata lain, implementasi kebijakan dalam nilai-nilai revolusi mental tersebut dapat tercapai optimal jika pemerintah mampu menghubungkan dan menciptakan hubungan yang selaras antara jati diri aparatur dan syarat-syarat positif dalam bingkai religiusitas yang secara lengkap dapat dipahami pada **Gambar 4.2**.

Pada **Gambar 4.2** tersebut, perjalanan mewujudkan revolusi mental didahului oleh persyaratan awal, yaitu pemahaman akan jati diri aparatur sebagai abdi negara yang memiliki keinginan dan kepuasan untuk berbuat dan melayani yang terbaik bagi masyarakat. Disamping itu juga merasa bahwa kehadirannya dalam melaksanakan tugas sangat dibutuhkan, merasa penting dalam organisasi, dihargai dan menghargai publik yang dilayani. Tidak pandang kasta, berempati, berupaya menolong, bersahabat merupakan citra diri aparatur yang diharapkan dapat terus dipahami kepada seluruh PNS bahwa menjadi seorang pelayan masyarakat adalah tugas mulia, sehingga segala keterbatasan yang dihadapi tidak membatasi kiprah diri PNS untuk bersemangat memberikan pelayanan optimal.

Persyaratan selanjutnya yang dibutuhkan agar aktualisasi revolusi mental dapat berjalan mulus dan optimal adalah ketersediaan dukungan yang positif (*positive requirements*) yang meliputi:

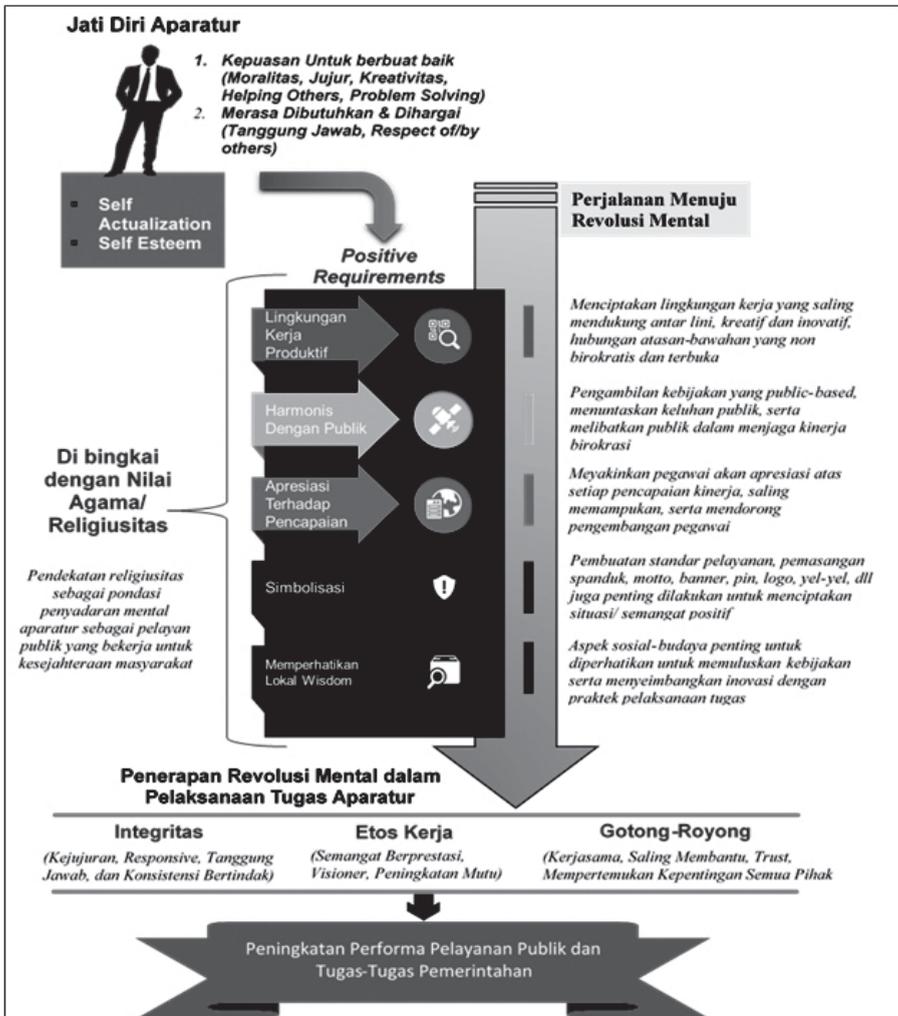
- Lingkungan kerja produktif, merupakan dukungan untuk menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung antar lini, organisasi yang mendorong kreativitas dan inovasi, hubungan atasan-bawahan yang non birokratis, serta terbuka
- Organisasi yang harmonis dengan publik, pengambilan kebijakan yang public-based, menuntaskan keluhan publik, serta melibatkan publik dalam menjaga kinerja birokrasi
- Apresiasi terhadap pencapaian pegawai, meyakinkan pegawai akan apresiasi atas setiap pencapaian kinerja, saling memampukan, serta mendorong pengembangan pegawai
- Dukungan simbolisasi, pembuatan standar pelayanan, pemasangan spanduk, motto, banner, pin, logo, yel-yel, dll juga penting dilakukan untuk menciptakan situasi/ semangat positif

- Menyelaraskan lokal wisdom, aspek sosial budaya penting untuk diperhatikan untuk memuluskan kebijakan serta menyeimbangkan inovasi dengan praktek pelaksanaan tugas

Temuan lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan dukungan yang positif (*positive requirements*) masih perlu dibingkai dengan nilai-nilai agama/ religiusitas. Nilai-nilai religiusitas ini merupakan pondasi utama sebagai penyadaran mental aparatur akan hakikatnya sebagai pelayan publik, yang bekerja untuk publik, dan mengutamakan publik dalam kebijakannya.

Ketika seluruh persyaratan tersebut mampu terhubung dengan baik, maka dapat dipastikan kebijakan-kebijakan pemerintah daerah yang terkait dengan peningkatan integritas aparatur, peningkatan etos kerja aparatur, dan peningkatan semangat gotong-royong aparatur akan dengan mudah dapat diaktualisasi secara nyata, terinternalisasi, dan berkelanjutan. Hingga pada akhirnya peningkatan performa pelayanan publik dan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang optimal akan dapat dicapai.

Pada aspek yang lain, revolusi mental pada dasarnya tidak hanya dibebankan kepada birokrasi sepenuhnya, namun publik juga perlu melakukan revolusi mental untuk menciptakan kondisi yang harmonis dan selaras secara bersama-sama dengan birokrasi. Masyarakat perlu menunjukkan respon positifnya dalam menunjang birokrasi yang secara umum dapat dicirikan pada masyarakat yang taat pada aturan, disiplin, berkontribusi nyata dan aktif dalam kegiatan pemerintah, serta kritis dalam menilai kinerja pemerintah. Dengan begini, pada akhirnya kebijakan revolusi mental secara agregat akan melahirkan kemajuan dan kesejahteraan daerah secara signifikan.



Gambar 4.2 Analisis Prasyarat Optimalisasi Aktualisasi Revolusi Mental di Lingkungan Birokrasi

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dari kajian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Program revolusi mental yang dicanangkan oleh pemerintah tidak tersosialisasikan ke daerah dengan baik melalui mekanisme yang resmi. Aparat di daerah lokus penelitian mengenal revolusi mental justru dari pemberitaan media. Inpres mengenai Gerakan Nasional Revolusi Mental juga belum diketahui aparat di daerah lokus pada saat dilakukan penggalan data. Akibatnya, aparat menafsirkan program revolusi mental sesuai persepsinya masing-masing berdasarkan informasi dari media. Ini merupakan kegagalan pemerintah dalam menyosialisasikan kebijakan revolusi mental kepada jaringan birokrasinya hingga ke level daerah.

Di sisi lain, nilai-nilai revolusi mental (integritas, etos kerja dan gotong royong) bukanlah hal baru bagi para aparat di daerah, bahkan mereka sudah melakukannya. Hal ini karena mereka sudah melakukan upaya-upaya perbaikan *mind-set* dan *culture-set* aparat birokrasi dalam berbagai aspek (termasuk dalam pelayanan publik) jauh sebelum program revolusi mental ini dicanangkan oleh pemerintah. Perwujudan upaya perbaikan tersebut berbeda-beda antara daerah lokus. Di Kota Pontianak, respon pimpinan daerah yang cepat terhadap isu-isu pelayanan publik sangat menonjol. Pimpinan daerah bahkan langsung turun tangan mengatasi berbagai persoalan pelayanan publik dan perilaku pegawai. Kemudian di Kota Yogyakarta, upaya merubah perilaku pegawai dilakukan dalam bentuk formal melalui peraturan gubernur dan peraturan walikota. Sedangkan di Kota Samarinda, walaupun tidak memiliki aturan tertulis sebagaimana di daerah lain, tetapi upaya melakukan perubahan dilakukan melalui berbagai aktifitas. Upaya melakukan perubahan di daerah juga tidak lepas dari program reformasi birokrasi yang sebelumnya sudah diperkenalkan oleh pemerintah kepada daerah, misalnya perubahan *mind-set* dan

*culture-set*. Oleh karena itu, sebagian aparat di daerah masih rancu membedakan program reformasi birokrasi dengan revolusi mental.

## **B. Rekomendasi**

1. Revolusi mental dari seluruh lokus penelitian ditanggapi secara seragam yakni bahwa konsep dan bentuk revolusi mental masih belum jelas dapat dipahami secara operasional, oleh karenanya diperlukan panduan teknis yang applicable, mampu diimplementasikan dengan mudah, serta dalam penilaian, monitoring, dan pengawasannya dapat dilaksanakan dengan optimal.
2. Revolusi mental pada dasarnya tidak hanya dibebankan kepada birokrasi sepenuhnya, namun publik juga perlu melakukan revolusi mental untuk menciptakan kondisi yang harmonis dan selaras secara bersama-sama dengan birokrasi. Masyarakat perlu menunjukkan respon positifnya dalam menunjang birokrasi yang secara umum dapat dicirikan pada masyarakat yang taat pada aturan, disiplin, berkontribusi nyata dan aktif dalam kegiatan pemerintah, serta kritis dalam menilai kinerja pemerintah.
3. Untuk mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan revolusi mental, diperlukan pemenuhan atas dua prasyarat utama, yaitu penguatan pengenalan akan jati diri aparatur serta menciptakan keadaan/ lingkungan positif yang dibingkai dengan nilai-nilai agama/ religiusitas meliputi, lingkungan kerja yang produktif; organisasi yang harmonis dengan publik; apresiasi terhadap pencapaian kinerja aparatur; simbolisasi situasi positif; serta menyelaraskan kebijakan dengan *local wisdom*. Ketika seluruh persyaratan tersebut mampu terhubung dengan baik, maka dapat dipastikan kebijakan-kebijakan pemerintah daerah yang terkait dengan peningkatan integritas aparatur, peningkatan etos kerja aparatur, dan peningkatan semangat gotong-royong aparatur akan dengan mudah dapat diaktualisasi secara nyata, terinternalisasi, dan berkelanjutan. Hingga pada akhirnya peningkatan performa pelayanan publik dan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang optimal akan dapat dicapai.

4. Diperlukan kajian observasi yang lebih mendalam untuk dapat mengetahui level atau tingkat realisasi atau aktualisasi revolusi mental pada masing-masing pemerintah daerah tersebut apakah telah secara nyata diaktualisasikan dalam bentuk aksi oleh seluruh aparaturnya, atau masih belum diaktualisasikan secara nyata. Analisis ini akan menjadi masukan bagi pemerintah daerah untuk memberikan penguatan pada optimalisasi aktualisasi kebijakan revolusi mental di daerahnya.

## Daftar Pustaka

- Abduhzein, M. (2014, 28 Juni). *Revolusi Mental Mulai dari Mana*, Kompas.
- Andrias, Harefa. (2001). *Menjadi Manusia Pembelajar*, Jakarta: Kompas Media Indonesia.
- Asri, L. (2010). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anugerah, A. & Prasetya, A.R. (2015). *Potensi Industri Kreatif Tekstil Berbasis Budaya Lokal sebagai Konfigurasi Revolusi Mental dan Fortifikasi Branding untuk Destinasi Pasar Internasional*. Conference Paper, 2015 Paramadina Research Day: Masa Depan Manusia Indonesia (Prospek dan Pemberdayaan), Jakarta.
- BNN Kembali Bongkar Peredaran Narkotika Libatkan Penghuni Rutan' (2016, 8 Februari). Online: <http://www.bnn.go.id/read/pressrelease/17319/bnn-kembali-bongkar-peredaran-narkotika-libatkan-penghuni-rutan> diakses 9 Februari 2017.
- BPS. (2016). *Penghitungan dan Analisis Kemiskinan Makro Indonesia 2016*. Jakarta: BPS
- Briant, C. dan White, L.G. (1989). *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*. Jakarta: LP3ES.
- Echols, J.M. dan Shadily, H. (2010). *Kamus Inggris Indonesia: An English – Indonesian Dictionary*. Jakarta: Gramedia.
- Emzir. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Fanani, Ahmad Zaenal. *Optimalisasi Pelayanan Publik: Perspektif David Osborne Dan Ted Gaebler*, makalah, tanpa tahun, hlm 1
- Fridayanti. Januari (2005). *Religiusitas, Spritualitas dalam Kajian Psikologi dan Urgensi Perumusan Religiusitas Islam dalam Psymphatic*, Jurnal Ilmiah Psikologi Juni 2015, Vol. 2, No. 2, Hal: 199 - 208 201
- Handoko & Supriyadi. (2014). *Kepribadian Pegawai Negeri Sipil yang Berintegritas Berdasarkan Teori Eysenck*. Jurnal psikologi Udayana Vol 1 No 3, hal 462-475

- Haryatmoko, (2011). *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hersi Huslina, Islahuddin, Nadir Syah, (2015), *Pengaruh Integritas Aparatur, Kompetensi Aparatur, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Pencegahan Fraud*, Jurnal Magister Akuntansi, Volume 4 Nomor Tanggal 1 Februari 2015, Pascasarjana Universitas Syah Kuala
- Huda. (2014). *Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Heritage, 2 (2), Januari, Hal. 30-42.
- <http://gurupkn.com/contoh-konflik-sosial-dalam-masyarakat>. diakses 3 februari 2017
- <http://nasional.sindonews.com/read/1155889/12/puan-beberkan-tiga-alasan-indonesia-perlu-revolusi-mental-1479295091>. diakses 1 februari 2017
- <http://www.tribunnews.com/nasional/2016/12/31/kpk-sudah-17-kali-ott-sepanjang-2016-empat-kepala-daerah-dipenjarakan>. diakses 1 februari 2017
- <https://news.detik.com/berita/3392120/jokowi-teken-inpres-gerakan-nasional-revolusi-mental-ini-isinya>. diakses 1 februari 2017
- <https://www.kpk.go.id/id/berita/berita-sub/3824-mencegah-korupsi-daerah>. diakses 2 februari 2017
- Indriyanto, B. (2014). *Mengkaji Revolusi Mental dalam Konteks Pendidikan*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. 20 (4), h. 554-567
- Jansen, Sinamo. (2011). *8 Etos Kerja Profesional*, Jakarta: Institut Darma Mahardika.
- Kadarmanto (2016). *Mengkaji Revolusi Mental dalam Perspektif Pendidikan Kristen*. *Journal of Language, Literature, and Education POLYGLOT*, 12 (1 Januari), h. 103-118
- KPK. (2016). Laporan Akuntabilitas Kinerja 2015. Jakarta: KPK
- Kristiawan. (2015). *Telaah Revolusi Mental dan Pendidikan Karakter dalam Pembentukan Sumber Daya Manusia Indonesia yang Pandai dan Berakhlak Mulai*. *Ta'dib*, 18 (1), h. 13-25

- Latif, Y. (2014). *Keharusan Mental*, Kompas.
- Latif, Y. (2016). *Mata Air Keteladanan (Pancasila dalam Perbuatan)*, Mizan, Jakarta
- Maragustam. (2015). *Paradigma Revolusi Mental dalam Pembentukan Karakter Bangsa Berbasis Sinergitas Islam dan Filsafat Pendidikan*. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, XII (2), h. 161-175
- Muhlizi, A.F. (2014). *Revolusi Mental untuk Membentuk Budaya Hukum Anti Korupsi*. *Rechtsvinding*, 3 (3), h. 453-472
- Nainggolan, T. (2015). *Revolusi Mental Menuju Keserasian Sosial di Indonesia*. *Sosio Informa*, 1 (3), h. 247-260
- Noor, A.F. (2016). *Gerakan Revolusi Mental untuk Meningkatkan Pendidikan Kepribadian Warga Negara*. *Pedagogik Jurnal Pendidikan*. 11 (Maret), h. 7-13.
- Ombudsman. (2015). *Laporan Tahunan 2015*. Jakarta: Ombudsman RI
- Ombudsman. (2016). *Ringkasan Eksekutif 2016*. Jakarta: Ombudsman RI
- Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reseach*. *Jurnal of Marketing*, (Fall), Hal. 41-50.
- Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, and Leonard Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Jurnal of Retailing*, 64 (1)
- Pearce, Hayward, Pearlman. (2017). *Measuring Five Dimensions of Religiosity across Adolescence dalam Rev Relig Res*. 2017 September; 59(3): 367–393
- Press Release Akhir Tahun 2016: *Kerja Nyata Perangi Narkotika*. (2016, 22 Desember). Online: [http://www.bnn.go.id/\\_multimedia/document/20161223/press\\_release\\_akhir\\_tahun\\_2016.pdf](http://www.bnn.go.id/_multimedia/document/20161223/press_release_akhir_tahun_2016.pdf) diakses 9 Februari 2017.
- Puspitosari, Hesti., dkk. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik*, Malang: Setara Pers.

- Rapat Koordinasi persiapan-pembentukan-gugus-tugas-provinsi-kalimantan-tengah. (2016, 11 Oktober). Online: <http://revolusimental.go.id/kabar-dari-kami/rapat-koordinasi-persiapan-pembentukan-gugus-tugas-provinsi-kalimantan-tengah> diakses 9 Maret 2017.
- Riyono, Bagus. (2014). *"Human Motivation Model Sebuah Koreksi Terhadap Teori Need Hierarchy Maslow"* dalam *Perkembangan Psikologi Masa Kini: Kajian Berbagai Bidang*. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah mada. Penerbit Beta Yogyakarta.hal 62-77
- Sudarmawan, N.W. & Prasetya, A.R. (2015). *Revolusi Mental Konsumsi Produk Gula Semut sebagai Produk Budaya Lokal Kabupaten Lebak Melalui Strategi Branding Kreatif*. 2015 Paramadina Research Day: Masa Depan Manusia Indonesia (Prospek dan Pemberdayaan), Jakarta.
- Takwin, B. (2015). *Revolusi Mental: Makna dan Realisasi*, Jakarta: Himpunan Psikologi Indonesia, Hal. 1-30
- Titisari, M.Mukeri Warso, Andi Triharyono, (2016), *Analisis Pengaruh Karakteristik Organisasi, Etos Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Performa Perusahaan Dengan Efektifitas Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Indofood Semarang)*, *Journal Of Management*, Volume 2 Nomor 2 Maret 2016.
- Tubagus Ahmad Darodjat, (2015), *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi Dan Kuat*, PT Refika Aditama, Bandung
- Wijiastuti, A. (2016). The Form of Youth Manners through Mental Revolution: Case Study in Indonesia. *Journal of Law, Policy and Globalization*, Vol. 46.
- World Economic Forum*. (2016). *The Global Competitiveness Report 2016-2017*, Geneva: WEF