

Modernisasi Mindset Aparatur Sipil Negara Melalui Latsar Pelayanan Publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian dalam Negeri Regional Yogyakarta

Agih Rizaldy¹, Sugiyanto²

Afiliasi: ^{1,2} Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi Penulis: ¹*agih.rizaldy@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini secara umum masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas. Penulis ingin melihat pemaparan data tentang kondisi pelayanan publik terkini dan materi pelayanan publik yang disampaikan widyaiswara dalam rangka modernisasi mindset Aparatur Sipil Negara (ASN). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang lebih mengutamakan kualitas analisis dan bukan pada data-data yang bersifat statistik. Data yang diperoleh dijabarkan secara deskriptif, sehingga mampu menjelaskan tentang beberapa hal yang menyangkut permasalahan tersebut. Hasil penelitian mengemukakan bahwa pertama, delapan patologi laten yang masih menjangkiti dunia pelayanan publik di Indonesia. Unsur privilege masih menjadi faktor internal yang turut menyuburkan praktik mal administrasi dalam pelayanan publik. Kedua, ada dua puluh empat sub tema pelayanan publik yang disampaikan widyaiswara saat penyelenggaraan pelatihan dasar CPNS tahun 2019.

Kata kunci: Modernisasi; Aparatur Sipil Negara; Pelayanan Publik;

ABSTRACT

The implementation of public services today in general is still faced with conditions that are not in accordance with the needs and changes in various fields of life in society, nation, and state. This can be caused by unpreparedness to respond to the occurrence of value transformations of broad dimensions. The author would like to see the presentation of data on the latest public service conditions and public service materials delivered by Widyaiswara in the context of modernizing the mindset of the State Civil Apparatus (ASN). The research method used is descriptive qualitative which prioritizes the quality of analysis and not on statistical data. The data obtained is described descriptively, so as to be able to explain several things related to the problem. The results of the study suggest that first, eight latent pathologies that still plague the world of public services in Indonesia. The element of privilege is still an internal factor that contributes to the practice of administrative mal in public services. Second, there are twenty-four sub-themes of public services delivered by Widyaiswara during the implementation of cpns basic training in 2019.

Keywords: Modernization; State Civil Apparatus; Public Service;

Informasi Artikel: Submit: 24-2-2021 Revisi: 12-03-2022 Diterima: 22-6-2022



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau yang sering disebut dengan istilah *public service* merupakan satu dari sekian banyak isu yang selalu hangat untuk diperbincangkan dari waktu ke waktu. Beragam cara dilakukan oleh orang atau organisasi untuk membahas isu teraktual mengenai pelayanan publik, mulai dari mengadakan seminar, diskusi publik dan *focus group discussion* antara mahasiswa dan dosen didalam kelas, sampai dengan diskusi yang dikemas secara santai dan merakyat di cafe pinggir jalan. Naiknya isu pelayanan publik tidak lepas dari banyaknya kebutuhan masyarakat saat ini. Di era milenium kedua ini, kebutuhan pokok warga masyarakat bukan hanya sebatas kebutuhan primer, sekunder dan tersier, namun sudah menyentuh kepentingan lain yang disebut dengan pelayanan publik. Warga masyarakat harus berinteraksi dengan para agen pemerintah atau birokrat baik secara langsung dan maupun tidak langsung setiap saat, untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dikehendaki.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini secara umum masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai eksekutor pelayanan publik dilapangan, harus bekerja berdasarkan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja yang dimiliki sejalan dengan nafas tata kelola pemerintahan yang baik atau dikenal dengan istilah *good governance* (GG) (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara).

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah kompetensi dan *mindset* Aparatur Sipil Negara (ASN) yang benar dapat mencegah terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Mitigasi munculnya patologi birokrasi dalam lingkungan pemerintah sangat vital, demi membangun iklim pelayanan administrasi pemerintah yang transparan, dan efisien. Dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip pokok, pola pikir, sikap, perilaku, budaya dan pola tindak administrasi yang demokratis, objektif, dan profesional. Proses peningkatan kompetensi dan modernisasi *mindset* bagi kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang baru saja dilantik oleh Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah diselenggarakan oleh lembaga/institusi yang bekerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara. Metode penyampaian materi menggunakan metode

tatap muka yang dilakukan dengan memadukan teori di dalam kelas dan kondisi kongkret dilapangan (Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil).

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta merupakan salah satu lembaga/institusi yang bekerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara dalam rangka pengembangan sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara (ASN) (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dilingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri). Pelatihan dasar CPNS adalah pendidikan dan pelatihan dalam masa prajabatan yang dilakukan secara terintegrasi untuk *pertama*, meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi. *Kedua*, menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharuan dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa. *Ketiga*, memantapkan sikap dan semangat pengabdian (Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil).

Pertanyaan penelitian dalam paper ini adalah *pertama*, bagaimana kondisi pelayanan publik terkini. *Kedua*, berapa jumlah sub materi tentang pelayanan publik yang disampaikan oleh widyaiswara kepada para peserta pelatihan dasar CPNS tahun 2019, di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan kondisi pelayanan publik terkini dan sub materi pelayanan publik yang disampaikan saat penyelenggaraan latsar CPNS tahun 2019. Atas dasar hal di atas paper ini akan mendeskripsikan kondisi pelayanan publik terkini dan sub materi pelayanan publik yang disampaikan oleh widyaiswara kepada peserta saat penyelenggaraan latsar CPNS tahun 2019. Hal ini penting dipublikasikan kepada khalayak umum, dengan harapan materi pelayanan publik yang disampaikan widyaiswara di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta, dapat diadopsi dengan baik oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di instansi masing-masing dan mendapat respon publik baik dari kalangan pemerintah daerah maupun dari kalangan akademisi, peneliti, praktisi dan pemerhati dibidang pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang modernisasi *mindset* Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2018), penelitian kualitatif lebih mengutamakan kualitas analisis dan bukan pada data-data yang bersifat statistik. Data yang diperoleh dijabarkan secara deskriptif, sehingga mampu menjelaskan tentang beberapa hal yang menyangkut permasalahan tersebut. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat suatu prediksi tertentu. Subyek penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* terhadap widyaiswara dan peserta latsar CPNS tahun 2019 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka/data. Ketiga sumber data diintegrasikan satu sama lain dalam sebuah analisis. Validasi data dilakukan uji derajat kepercayaan (*credibility*) melalui triangulasi sumber, waktu, teknik, teori dan hasil. Dari *credibility* validasi hasil dilanjutkan dengan uji *transferability*, *dependability* dan *conformability* (Sugiyanto, et al. 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan modernisasi *mindset* Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta dikelompokkan menjadi dua bagian, sesuai dengan pertanyaan penelitian, diawali dengan temuan data sebagai berikut:

Data hasil penelitian

Pelayanan publik merupakan hal esensial yang nantinya ditangani, dihadapi dan dikerjakan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di instansi masing-masing, sebelum terjun menjadi pelayan publik, Aparatur Sipil Negara (ASN) yang saat ini mengikuti pelatihan dasar CPNS tahun 2019 bidang pelayanan publik harus mengetahui dan memahami kondisi pelayanan publik terkini berupa masalah pelayanan publik yang masih menghantui dan dirasakan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia, berdasarkan survei Lembaga Administrasi Negara. Pemaparan data disajikan pada tabel 1 sebagai berikut :

Kondisi pelayanan publik terkini berupa patologi birokrasi yang muncul dalam sistem pelayanan publik di Indonesia berdasarkan riset Lembaga Administrasi Negara yang dituangkan dalam bentuk modul pelatihan dasar CPNS bidang pelayanan publik tahun 2019.

Tabel 1. Patologi birokrasi dalam sistem pelayanan publik

No.	Jenis patologi birokrasi
1.	Biaya mahal
2.	Prosedur yang sulit dipenuhi dan berbelit-belit
3.	Pemberian layanan yang tidak ramah
4.	Diskriminatif
5.	Tidak ada kepastian kualitas dan waktu penyelesaian
6.	Tidak ada transparansi
7.	Tidak responsif terhadap kebutuhan warga negara
8.	Ditandai dengan praktik KKN

Sumber: Modul pelatihan dasar CPNS bidang pelayanan publik, 2019

Tabel 1. diatas menunjukkan ada delapan patologi laten yang masih menjangkiti dunia pelayanan publik di Indonesia. Unsur *privilege* masih menjadi faktor internal yang turut menyuburkan praktik mal administrasi dalam pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang baru saja dilantik dan mengikuti pelatihan dasar CPNS di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta memahami masalah tersebut dan tidak melakukan hal bertentangnya dengan prinsip kesetaraan dalam pelayanan publik.

Sub materi pada tabel 2. pelayanan publik yang disampaikan di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta

Tabel 2. Uraian materi pelayanan publik

No	Uraian
1	Pengertian pelayanan publik
2	Mendeskripsikan jenis barang dan jasa publik
3	Mendeskripsikan pelayanan publik dari sederhana ke kompleks
4	Mendeskripsikan prinsip-prinsip pelayanan publik

Sumber: Modul pelatihan dasar CPNS bidang pelayanan publik, 2019

Temuan data berupa uraian materi pelayanan publik yang disampaikan widyaiswara kepada para peserta pelatihan dasar CPNS tahun 2019, di Pusat Pengembangan Sumber Daya

Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta, disajikan dalam empat bagian yaitu:

- a) Pengertian pelayanan publik yang diambil dari *pertama*, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Kedua*, Peraturan MENPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. *Ketiga*, Peraturan MENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Keempat*, Peraturan MENPANRB Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. *Kelima*, Peraturan MENPANRB Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. *Keenam*, Peraturan MENPANRB Nomor 31 tahun 2014 tentang Mystery Shopping.
- b) Mendeskripsikan jenis barang dan jasa publik yang meliputi *pertama*, barang/jasa privat. *Kedua*, barang/jasa tol. *Ketiga*, barang/jasa umum. *Keempat*, barang dan jasa umum.
- c) Mendeskripsikan pelayanan publik dari sederhana ke kompleks mulai dari *pertama*, klasifikasi pelayanan publik. *Kedua*, orientasi perilaku pelayanan prima. *Ketiga*, kualitas pelayanan publik. *Keempat*, kendala pelayanan prima. *Kelima*, langkah strategis yang dilakukan. *Keenam*, paket kemasan pelayanan publik berdasarkan pendapat dari James.A. Fitzsimmons dan Mona.J. Fitzsimmons.
- d) Mendeskripsikan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPANRB Nomor 63/Kep/M.PAN/72003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang meliputi *pertama*, kesederhanaan. *Kedua*, kejelasan. *Ketiga*, kepastian waktu. *Keempat*, akurasi. *Kelima*, keamanan. *Keenam*, tanggung jawab. *Ketujuh*, kelengkapan sarana dan prasarana. *Kedelapan*, kemudahan akses. *Kesembilan*, kedisiplinan dan keramahan.

Penjabaran secara mendalam materi pelayanan publik di atas untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu *pertama*, bagaimana kondisi pelayanan publik terkini. *Kedua*, berapa jumlah sub materi tentang pelayanan publik yang disampaikan oleh widyaiswara kepada para peserta pelatihan dasar CPNS tahun 2019, di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengikuti pelatihan dasar CPNS diharapkan memiliki mindset baru dan mampu menerapkan hakekat utama dari pelayanan publik di instansi masing-masing. Sehingga

tercipta iklim pelayanan pemerintah yang jauh lebih lebih inklusif, transparan dan ramah kepada seluruh lapisan masyarakat.

Jurnal ini ditulis berdasarkan hasil penelaah mendalam penulis terhadap jurnal ilmiah yang terbit pada edisi terdahulu. Jurnal terdahulu yaitu *pertama*, jurnal yang berjudul perubahan mindset aparatur sipil Negara terhadap pelayanan pada umat. Jurnal tersebut memaparkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) memegang peranan penting dalam pengelolaan bangsa dan negara (H. Junaid Shihab: 2014). Hasil penelitian diatas memandang perlunya perubahan mindset Aparatur Sipil Negara (ASN) dari berpikir keamanan finansial hanya dengan masuk kantor dan absen, sekarang harus diubah menjadi *good governance corporate*. *Kedua*, jurnal yang berjudul budaya kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam rangka *good governance* menuju birokrasi berkelas dunia. Jurnal tersebut memaparkan bahwa budaya kerja adalah wujud dari upaya membangun *good governance* yaitu suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif (Dindin Supratman: 2018). Dari hasil riset diatas menunjukkan bahwa budaya kerja yang sesuai dengan model reformasi birokrasi dirancang untuk mendukung demokratisasi dan terbentuknya *clean and good governance*.

Ketiga, jurnal yang berjudul perubahan perilaku aparatur sebagai model dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang berkualitas. Jurnal tersebut memaparkan bahwa perubahan mental/perilaku aparatur sebagai model dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang berkualitas sebagai akibat dari isu negatif terhadap profesionalisme khususnya pada aspek kualitas dan kinerja ASN (Henny Juliani: 2019). Riset ini memandang bahwa permasalahan utama birokrasi adalah perilaku negatif yang dilakukan oleh para birokrat, sehingga mendorong terciptanya citra negatif birokrasi. Mental/perilaku model birokrasi tersebut dipandang lambat, berbelit-belit, tidak inovatif, tidak peka, inkonsisten, malas dan feodal.

Jurnal yang ditulis oleh peneliti memiliki topik berbeda dengan ketiga jurnal diatas. Jurnal yang ditulis membahas tentang modernisasi mindset Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta yang membahas tentang merubah mindset Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pelatihan dasar CPNS tahun 2019.

Konsep yang mendukung adanya modernisasi mindset Aparatur Sipil Negara (ASN) dikemukakan oleh Setyono (2006:92), yang memaparkan bahwa pola pikir manusia bisa diubah agar menjadi lebih baik dan bermanfaat. Pemaparan diatas menekankan mindset Aparatur Sipil Negara (ASN) bisa diubah agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pakar lain yaitu Dweck (2012:221), mengemukakan bahwa mindset seseorang bias diubah tergantung dari faktor internal dan eksternal yang ada disekelilingnya. Konsep yang dikemukakan oleh Dweck menekankan pengaruh factor internal dan eksternal sangat besar dalam perubahan mindset seseorang.

Dua konsep diatas sangat berbeda dengan konsep yang dikemukakan Alasdair White (2009), melalui teori zona nyaman yang memaparkan bahwa manusia terkadang suka dengan zona nyaman yaitu keadaan saat segalanya terasa akrab dan mudah sehingga tidak mengalami banyak stres. Zona ini memberikan Anda kepastian, rasa aman, dan perasaan familiar saat menjalani suatu aktivitas atau kebiasaan. Kondisi ini menjadikan manusia bisa melakukan banyak hal dengan performa yang stabil tanpa gangguan, sebab Anda tidak menghadapi banyak tekanan. Zona nyaman membuat Anda bisa beristirahat, bersantai, dan memulihkan energi usai bekerja keras.

KESIMPULAN

Modernisasi *mindset* Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi kunci pokok untuk membangun iklim pelayanan publik yang transparan, efisien, demokratis, objektif, dan professional yang didambakan masyarakat.

REFERENSI

- Carol S Dweck, 2012, *Summary Mindset*, Gramedia Indonesia, Jakarta.
- Setyono. A, 2006, *Perilaku Keorganisasian*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- White, Alasdair, 2009, *From Comfort Zone to Performance Management*, White & MacLean Publishing, USA.
- H.Junaid Shihab. 2014. *Perubahan Mindset Aparatur Sipil Negara terhadap Pelayanan pada Umat*, Vol. 5 No.2 Tahun 2014: 52-59.
- Dindin, Supratman. 2018. *Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Rangka Good Governance Menuju Birokrasi Berkelas Dunia*, Vol. XIV, Nomor 2, Desember 2018: 101-107.
- Henny, Juliani. 2019. *Perubahan Perilaku Aparatur sebagai Model dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi yang Berkualitas*, Vol. 2, Nomor 1, Maret 2019: 113-124.

Sugiyanto. 2020. *Tipologi Governance Lembaga Kesejahteraan Sosial*. CV. Magna Raharja Tama, Yogyakarta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur Sipil Negara*

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang *Administrasi Pemerintah*

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang *Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2017 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dilingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri*

Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 12 Tahun 2018 tentang *Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*