

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.

Konsep revolusi mental yang diusung Presiden Joko Widodo (Jokowi) merupakan refleksi akan keinginan untuk mengubah karakter bangsa ini. Jokowi menginginkan bahwa karakter bangsa harus berkepribadian santun, berbudi pekerti baik, memiliki sikap ramah, dan bergotong royong. Karakter bangsa yang belum baik yang selama ini dijalankan, menurut Jokowi, merupakan akar dari munculnya tindakan koruptif, kolusi, nepotisme, etos kerja tidak baik, bobroknya birokrasi, hingga ketidak disiplin dalam implementasi program dan kegiatan pemerintahan.

Guna menjalankan konsep revolusi mental tersebut dibutuhkan agent of change (agen Perubahan) dalam internal pemerintahan. Dalam konteks reformasi birokrasi, tantangan Kepala Dinas jauh lebih besar dari sector lainnya mengingat bahwa puluhan tahun birokrasi kita berjalan dengan semboyan “membenarkan yang biasa” sudah mendarah daging dalam setiap level lembaga pemerintahan, sehingga untuk merubah semboyan tersebut menjadi “membiasakan yang Benar” akan mendapat tantangan yang serius dari stake holder terkait.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) No. 27 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan agen Perubahan di Instansi Pemerintah, Agen Perubahan adalah

individu/kelompok terpilih yang dijadikan dan panutan baik dalam integritas maupun kinerja yang tinggi.

Reformasi Birokrasi pada hakekatnya merupakan perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu melayani masyarakat secara bertanggung jawab, serta memegang teguh nilai-nilai dasar organisasi dan kode etik perilaku Aparatur Negara.

Perubahan mindset menurut Menpan RB, ada delapan area yang menjadi focus dalam implementasi reformasi birokrasi. Salah satunya yang sangat krusial dan signifikan adalah perubahan mindset (pola pikir) dan culture set (budaya kerja) birokrasi, dimana perubahan ini ditujukan untuk mewujudkan peningkatan integritas dan kinerja birokrasi yang tinggi.

Makna integritas adalah individu anggota organisasi yang mengutamakan perilaku terpuji, tidak koruptif, disiplin dan penuh pengabdian sehingga dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sedangkan makna kinerja tinggi adalah individu anggota organisasi yang memiliki etos kerja yang tinggi, bekerja secara professional dan mampu mencapai target-target kinerja yang ditetapkan sehingga mampu mendorong terwujudnya pencapaian target-target kinerja organisasi yang telah ditetapkan.

Harus disadari bahwa perubahan tidak bisa terjadi dalam waktu yang singkat, oleh karenanya fokus perubahan harus diarahkan mulai dari hal-hal yang sangat mungkin dilakukan dan dilakukan secara bertahap. Perlu ada unit kerja/pokja yang ditugasi untuk menangani manajemen perubahan dan semua actor yang terlibat dapat membangun strategikomunikasi yang efektif dalam mengajak orang lain untuk melakukan perubahan.

Permasalahannya bila kedudukan aparat pengawas internal yang tidak independen mengakibatkan pengawasan yang dilakukan tidak objektif, apalagi jika yang melakukan penyalahgunaan justru pejabat/pimpinan yang bersangkutan.

Untuk mengatasi persoalan tersebut, saat ini Kementerian PANRB sedang menyusun Rancangan Undang –Undang Sistem Pengawasan Internal Pemerintahan (RUU SPIP) yang mengatur tentang system pengawasan internal baru dengan meletakkan Inspektorat dalam stuktur susunan yang baru, dan mengamanatkan dibentuknya Inspektorat Nasional yang dipimpin pejabat setingkat Menteri. Dengan pperaturan ini harapannya pengawas internal akan lebih independen, professional dan lebih kuat kedudukannya sehingga hasil pengawasannya dapat lebih objektif.

Disamping pengawasan internal ditubuh pemerintah, ada pengawasan external yang dilakukan masyarakat baik dalam bentuk korporasi, LSM, maupun individu. Namun tidak adil rasanya jika kita menyerahkan beban pengawasan tersebut kepada masyarakat yang mempunyai keterbatasan terutama dalam mengakses informasi.

Membangun budaya hukum penting karena budaya hukum merupakan factor yang paling mempengaruhi ketaatan subjek hukum (pegawai/pejabat/masyarakat) terhadap hukum. Betapapun penegak hukum telah bekerja dengan keras dan aturan hukum dibuat dengan baik, tidak menjamin tercapainya tujuan penegakan hukum jika tidak diiringi dengan pembudayaan hukum.

Selama ini dirasa bahwa ada kesulitan dalam menegakkan integritas dan mencegah terjadinya perilaku penyimpangan dalam tubuh birokrasi, karena persoalan utamanya adalah ketiadaan nilai dasar profesi atau kode etik yang jelas yang dijadikan pedoman perilaku bagi aparatur. Jika di beberapa jabatan dan instansi ada, nilai dasar itu belum terinternalisasi dengan baik dalam diri pegawai. Nilai – nilai akhlak luhur seperti kejujuran, amanah, dapat dipercaya, ikhlas dalam bekerja, dan zuhud, belum sepenuhnya diterapkan dalam diri setiap pegawai dan pejabat pemerintah baik dipusat maupun di daerah. Sifat zuhud dan tidak tamak dengan gemerlap dunia merupakan penyebab utama seorang pegawai dapat bersikap jujur, bersih dan tidak korup.

Melalui surat edaran Menpan RB No. 18 tahun 2012, Menpan RB kembali mengingatkan tentang sifat ini untuk dimiliki oleh setiap pegawai. Apalagi saat ini kebanyakan pejabat seakan-akan berlomba menunjukkan kemewahan hidup. Penyakit kejiwaan birokrasi memang bukan bersifat individual, ia terbangun karena system yang bobrok. Namun system yang bobrok tersebut muncul karena

sebetulnya dirancang oleh individu-individu yang “tidak mengedapankan nilai-nilai luhur’ yang seharusnya dimiliki oleh setiap pegawai tersebut.

Untuk itu langkah yang harus dilakukan adalah, bagaimana kita mulai membangun dan menginternalisasikan nilai-nilai luhur tersebut kepada para pegawai/pejabat negara? Negara yang menganut budaya patrimonial yang kuat seperti Indonesia dimana selalu menempatkan para pemimpin/pejabat sebagai patron yang dianggap selalu baik dan benar, maka perubahan akan lebih mudah dilakukan jika diawali dari pemimpin. Pemimpin/pejabat haruslah orang-orang yang dapat memberi contoh bagaimana bersikap jujur, ikhlas dan zuhud, serta bagaimana seharusnya menggunakan fasilitas kantor dengan baik kepada bawahan dan masyarakat.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota binjai mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Binjai mempunyai fungsi : perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi kependudukan, perkembangan kependudukan, proyeksi dan penyerasian kebijakan kependudukan ; pelaksanaan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi kependudukan, proyeksi dan penyerasian kebijakan kependudukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku ; perumusan standar, norma, pedoman, criteria, dan prosedur di bidang pendaftaran penduduk, pencatan sipil, informasi kependudukan, perkembangan

kependudukan, proyeksi dan penyerasian kebijakan kependudukan ; pemberian bimbingan teknis dan evaluasi ; pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk mencapai tugas dan fungsi tersebut, maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota binjai dituntut untuk dapat menampilkan kualitas pelayanan yang maksimal. Banyak factor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pegawai tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan tersebut terdiri dari factor internal dan factor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri pegawai tersebut, dan factor eksternal berasal dari luar pegawai tersebut. Berdasarkan uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Peran Revolusi Mental Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai?
2. Bagaimana Peran Kepala Dinas dalam reformasi birokrasi?
3. Bagaimana Peran Kepala Dinas terhadap peningkatan kualitas pelayan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai?

1.3. Tujuan Penelitian.

Tujuan Penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan public pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.
2. Untuk mengetahui Peran Kepala Dinas terhadap peningkatan kualitas pelayan public pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan dan memperkaya Ilmu Administrasi Publik terutama dalam kualitas pelayan public.

b. Manfaat Teknis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dalam upaya menerapkan agen perubahan(agent of change) sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi pelayan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai dapat berjalan secara efektif.