



MODUL
***ACTION PLAN* DALAM PELAYANAN PUBLIK**
BERBASIS REVOLUSI MENTAL
DAN NILAI AGAMA

 **KEMENTERIAN AGAMA RI**
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI
2018



MODUL
***ACTION PLAN* DALAM PELAYANAN PUBLIK**
BERBASIS REVOLUSI MENTAL
DAN NILAI AGAMA

KEMENTERIAN AGAMA RI
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI
2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita kehadirat Allah SWT-Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-nya Pusdiklat Tenaga Administrasi telah menyelesaikan penyusunan modul diklat.

Modul ini dapat diselesaikan berkat kontribusi berbagai pihak. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada para pengelola dan pelaksana kegiatan, khususnya kepada para penyusun modul. Semoga karya ini menjadi sumbangan berharga dalam mewujudkan kualitas diklat di Kementerian Agama.

Subtansi materi yang diuraikan dalam modul ini adalah pengejawantahan dari kurikulum dan silabus (kursil) diklat yang telah disusun sebelumnya, dan modul ini kami pandang telah berhasil menuangkan standar kompetensi, indikator keberhasilan dan uraian materi dari kursil sehingga cukup memenuhi kebutuhan peserta diklat dalam memahami materi yang diajarkan.

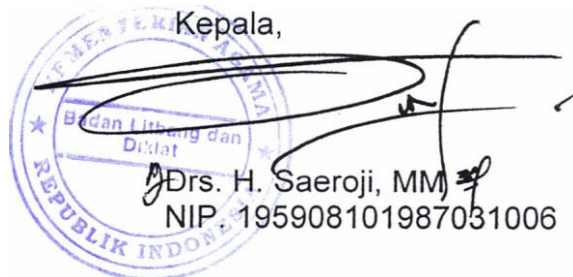
Kami berharap, modul ini dapat membantu peserta diklat dalam proses belajar mengajar baik ketika pembelajaran klasikal maupun saat belajar mandiri. Modul ini juga akan menuntun fasilitator dalam memberikan materi serta tidak menutup kemungkinan mengembangkannya sesuai kebutuhan.

Dalam kesempatan ini, kami mohon maaf jika masih terdapat kekurangan, sehingga kritik dan saran perbaikan demi penyempurnaan sangat kami harapkan.

Semoga modul ini bermanfaat bagi kita semua, dan selamat membaca.

Jakarta, Februari 2018

Kepala,



Drs. H. Saeroji, MM
NIP. 195908101987031006



KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN, DAN
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : 13A TAHUN 2018

TENTANG

MODUL PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI
PADA KEMENTERIAN AGAMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN, DAN PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan pendidikan dan pelatihan Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama diperlukan bahan ajar dalam bentuk modul;
- b. bahwa modul pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini diperlukan sebagai bahan ajar pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan, dan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama tentang Modul Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi pada Kementerian Agama;
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS);
3. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 59 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan Pegawai pada Kementerian Agama;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 43 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BAHAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA TENTANG MODUL PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI PADA KEMENTERIAN AGAMA.

- KESATU : Modul pendidikan dan pelatihan tentang administrasi pada kementerian agama sebagaimana terlampir merupakan bahan ajar dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi pada Kementerian Agama;
- KEDUA : Modul pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi sebagaimana disebut pada diktum kesatu terdiri dari 16 (enam belas) modul;
- KETIGA : Pusdiklat Tenaga Administrasi dan Balai Diklat Keagamaan di seluruh Indonesia dalam melaksanakan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi mempergunakan modul sebagaimana disebut pada diktum kesatu;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Januari 2018

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN, DAN PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN,



ABD. RACHMAN

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN, DAN PENDIDIKAN
DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 13A TAHUN 2018
TENTANG
MODUL PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TENAGA ADMINISTRASI PADA
KEMENTERIAN AGAMA

NO	JUDUL
1.	Modul Manajemen Kepala Urusan Tata Usaha Madrasah
2.	Modul Pengembangan Pola Pikir Kepala Urusan Tata Usaha Madrasah
3.	Modul Membangun Konsep Diri Kepala Urusan Tata Usaha Madrasah Yang Melayani
4.	Modul Membangun Budaya Kerja Melayani Bagi Kepala Urusan Tata Usaha Madrasah
5.	Modul Pengantar Pengelolaan Keuangan Madrasah
6.	Modul Perencanaan dan Penganggaran Keuangan Madrasah
7.	Modul Penatausahaan Perbendaharaan Madrasah
8.	Modul Perpajakan Madrasah
9.	Modul Pelaporan dan Pertanggungjawaban Keuangan Madrasah
10.	Modul Konsep Dasar Pelayanan Publik dan Budaya Kerja Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama
11.	Modul Aktualisasi Budaya Kerja Pelayanan Publik Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama
12.	Modul <i>Building Rapport</i> Dalam Pelayanan Publik Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama
13.	Modul <i>Action Plan</i> Dalam Pelayanan Publik Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama
14.	Modul Konsep Dasar dan Proses Terbentuknya Pemimpin Berkarakter
15.	Modul Strategi Membangun Pemimpin Berkarakter Berbasis Nilai-Nilai Agama
16.	Modul Internalisasi Nilai-Nilai Agama Dalam Membentuk Pemimpin Berkarakter

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN, DAN PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN,

ABD. RACHMAN

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI No. 13A Tahun 2018	iv
Lampiran Keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI No. 13A Tahun 2018	vi
Daftar Isi	vii
Petunjuk Penggunaan Modul	viii
 BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	4
C. Tujuan Pembelajaran	5
1. Hasil Belajar	5
2. Indikator Keberhasilan	5
D. Pengalaman Belajar	5
E. Materi Pokok	6
 BAB II KURIKULUM PELATIHAN	19
A. Materi Pelatihan	19
B. Metode Pembelajaran	20
C. Jam Pelajaran	20
 BAB III MANAJEMEN PENYELENGGARAAN PELATIHAN ..	22
A. Ruang Lingkup Manajemen Penyelenggaraan Pelatihan	22
B. Sarana dan Prasarana	22
 BAB IV PENUTUP	24
A. Latihan	24
B. Evaluasi	24
C. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	24
 Lampiran	26

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Untuk memudahkan mempelajari isi modul, Saudara diharapkan untuk memperhatikan hal-hal di bawah ini, sebagai berikut:

1. Baca dan pahami terlebih dahulu materi latar belakang masalah, deskripsi singkat, tujuan pembelajaran, kompetensi dasar, indikator keberhasilan, peta kompetensi, materi pokok dan submateri pokok, sebelum dilanjutkan membaca materi-materi berikutnya.
2. Cari, baca dan pahami beberapa literatur baik buku maupun jurnal yang berkenaan dengan kepala madrasah dan pengembangan potensi diri.
3. Pelajarilah seluruh isi materi dengan baik jika belum paham atau masih menemukan kesulitan maka ulangi sekali lagi.
4. Bacalah materi dalam modul ini secara runtut dan tidak melompat-lompat atau bolak balik agar Saudara memperoleh pemahaman yang komprehensif.
5. Bila perlu, pelajarilah modul ini secara berkelompok sehingga memperkaya pemahaman dan pengalaman belajar Saudara.
6. Untuk mengetahui tingkat pemahaman dan penguasaan materi, Saudara harus mengerjakan latihan, evaluasi materi pokok, dan evaluasi kegiatan belajar secara mandiri.
7. Dalam mengerjakan evaluasi materi pokok dan evaluasi kegiatan belajar, Saudara diminta untuk tidak melihat kunci jawaban terlebih dahulu. Jika evaluasi materi pokok dan evaluasi kegiatan belajar telah dikerjakan, cocokkan jawaban Saudara dengan kunci jawaban yang telah tersedia.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah kegiatan yang sukses dan sesuai dengan agenda adalah kegiatan dengan perencanaan yang matang. Rencana itu dibuat dan diperlukan agar aktivitas bisa terukur, terarah dan fokus serta sesuai harapan. Rencana itu biasa disebut action plan, planning agar aksi atau implementasi sebuah kegiatan mencapai sasaran dan target.

Sementara itu, sebagai aparatur sipil negara (ASN), mereka diharapkan memberikan pelayanan public yang prima. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan definisi ini sesuai dengan KepMenPan No: 63/M.PAN/7/2003.

Pelayanan yang baik sering disebut sebagai pelayanan yang sesuai prosedur, prosedur yang distandarkan, memiliki kompetensi yang diperlukan serta didukung oleh sarana dan teknologi yang memadai. Pada masa sekarang, pelayanan atau service memegang kendali penting dalam maju atau tidaknya suatu unit/lembaga. Hampir bisa dipastikan bahwa semua orang yang pertama-tama dan utama diharapkan adalah service. Sebelum ada SK di atas, ada Instruksi Presiden (inpres) No.1 Tahun 1995 tentang peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat. Peraturan-peraturan itu menunjukkan bahwa pelayanan publiknya hendaknya sesuai tuntutan masanya

Kita melihat bahwa revolusi mental yang digaungkan oleh Presiden Soekarno dan dibawa oleh Presiden Jokowi dalam semangat kerjanya pemerintahannya adalah untuk membangkitkan kembali gairah membangun dan mengisi 72 tahun kemerdekaan negeri ini.

Revolusi mental adalah satu gerakan untuk mengikis mental rendah diri, malas dan sifat-sifat buruk lain yang menghambat pembangunan bangsa. Dengan semangat itu dan sebagai negeri yang menjadikan agama adalah pilar kehidupan, maka pelayanan public haruslah sepenuhnya didekasikan untuk kebaikan bangsa dan negara dan tentu untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat agar terwujud tatanan kehidupan yang ideal.

Nilai-nilai agama selama ini senantiasa mengajarkan kebaikan dan diantaranya untuk berbuat baik kepada orang lain. Berbuat baik bisa mewujudkan dalam layanan public sehingga, tidak ada lagi pelayanan yang berbelit belit, inefesien, menyulitkan dan menjadikan jera orang lain untuk berhubungan dengan satu lembaga atau institusi tertentu. Dengan basis revolusi mental dan nilai agama ituah model action plan ini dibuat untuk memudahkan para peserta diklat memahami action plan yang ideal dan sesuai tujuan.

Semangat melayani publik seperti apa yang dicita-citakan oleh Presiden Soekarno itulah yang hendak diwujudkan oleh pemerintahan kini. Pelayanan yang prima itu masih belum merata. Akibatnya banyak orang kekurangan akses. Kualitas pendidikan dan kesehatan maish rendah. Kemiskinan dan tingkat pengangguran juga masih tinggi, kondisi tenaga kerja kurang memiliki daya saing tinggi, serta fasilitas pelayanan publik yang belum memadai adalah fenomena yang dijumpai di beberapa tempat di Indonesia.

Pelayanan yang diberikan oleh negara yang belum berkualitas ini kemudian menyebabkan peringkat pelayanan publik yang rendah bagi bangsa Indonesia dalam percaturan global. Dalam berbagai indeks kinerja birokrasi di tingkat internasional, Indonesia masih dikenal sebagai bangsa yang peringkatnya tinggi dalam hal-hal yang buruk dan rendah dalam hal-hal yang baik. Saat ini, Indonesia masih dikenal sebagai bangsa yang menempati ranking yang tinggi dalam hal korupsi, polusi, kemiskinan, pengangguran dan lain-lain; dan menempati ranking yang rendah dalam hal kesehatan, kesejahteraan, daya saing bangsa, kemudahan berusaha, tingkat inovasi, dan lain-lain. (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara No.6 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Revolusi Mental Untuk Pelayanan Publik

Catatan tentang Pelayanan Publik ini, mengingatkan kita di tahun 2000 lalu. Indonesia memperoleh skor 8,0 atau tak bergerak dari skor di tahun 1999, dari kisaran skor yang dimungkinkan, yakni nol untuk terbaik dan 10 untuk terburuk. Skor 8,0 atau jauh di bawah rata-rata ini diperoleh berdasarkan pengalaman dan persepsi expatriats yang menjadi responden bahwa antara lain menurut mereka masih banyak pejabat tinggi pemerintah Indonesia yang memanfaatkan posisi mereka untuk

memperkaya diri sendiri dan orang terdekat. Pada 1999, hasil penelitian PERC (Political and Economic Risk Consultancy) menempatkan Indonesia sebagai negara dengan tingkat korupsi tertinggi dan sarat kronisme dengan skor 9,91 untuk korupsi dan 9,09 untuk kronisme dengan skala penilaian yang sama antara nol yang terbaik hingga sepuluh yang terburuk. (Informasi Publik, Hak Kita, 26/10/2010)

Sementara itu Ombudsmen juga terus memantau pelayanan publik dari dalam negeri. Setidaknya, ada enam provinsi yang masuk zona merah dalam hal itu; Papua, Sulawesi Utara, Papua Barat, Maluku Utara, Kalimantan Utara, dan Maluku. Daerah tersebut dinilai Ombudsman belum melengkapi persyaratan pelayanan publik yang baik, seperti kejelasan waktu pelayanan. "Yang paling banyak itu ada tiga. Pertama adalah ketidakmampuan memastikan waktu pelayanan. Andrianus Meilala, anggota Ombudsmen mencontohkan tidak ada kejelasan waktu jika ada yang bertanya, kapan selesainya kalau ada yang mengurus SKCK atau KTP. Ombudsmen menemukan tiga kendala pada daerah-daerah di atas setelah dimonitoring, yaitu; Pertama adalah ketidakmampuan memastikan waktu pelayanan. Kedua, Pertama adalah ketidakmampuan memastikan waktu pelayanan. Ketiga, ketiadaan fasilitas khusus, seperti toilet dan jalur untuk penyandang disabilitas serta ruangan untuk ibu menyusui, yang tersedia di kantor-kantor pelayanan publik. (Detiknews, 5/12/2018)

Karena itulah pemerintah terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik dari tahun ke tahun. Indonesia misalnya adalah bagian dari anggota United Nations Public Service Awards (UNPSA) . Asosiasi itu beranggotakan negara – negara sedunia (193 negara) dan memberikan penilaian terhadap pelayanan publik suatu negara berdasarkan kriteria – kriteria yang sudah ditetapkan. Kabupaten Singkil di Aceh misalnya pada 2015 telah memenangkan award ini. Singkil masuk peringkat kedua dalam pelayanan publik terbaik terhadap usaha-usahanya untuk mengurangi kematian ibu dan bayi berkat pelayanan terbaik mereka. (Jakarta Post, 4 Juni 2015)

Usaha untuk terus meningkatkan pelayanan publik juga bisa dilihat dari terbitnya Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental. Inpres ini telah memandatkan kepada Menteri PAN RB untuk mengoordinasikan Program Gerakan Indonesia

Melayani dan bertanggung jawab atas terwujudnya perilaku Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara yang melayani.

Dengan Gerakan Indonesia Melayani, diharapkan akan terwujud manusia Indonesia yang baru, yaitu manusia Indonesia yang memiliki cara pandang, cara pikir, dan cara kerja yang berlandaskan integritas, etos kerja dan gotong royong dalam memberikan pelayanan publik.

Untuk melakukan percepatan perubahan seperti diuraikan di atas, aparatur sipil negara (ASN) memainkan peranan yang signifikan. ASN memiliki kewenangan untuk merumuskan mengimplementasikan dan mengevaluasi kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk menghasilkan ASN yang memiliki kapasitas seperti tersebut dapat dilakukan melalui Pelatihan bagi ASN, Lembaga Administrasi Negara (LAN) sebagai Instansi Pembina Diklat mengeluarkan kebijakan Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik.

Dalam Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik ini, ASN akan diarahkan untuk memiliki kompetensi dalam melakukan revolusi cara pandang, cara pikir dan cara kerja dalam memberikan pelayanan. Dengan Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik ini, diharapkan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas pada rakyat dapat tercapai. (Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara No.6 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Revolusi Mental Untuk Pelayanan Publik)

B. Deskripsi Singkat

Modul ini berisi pengantar, tujuan arah dan fungsinya serta pengertian beberapa definisi dan istilah kunci secara tepat dan singkat. Misalnya; Action Plan merupakan rencana aksi yang terarah, terukur dan diharapkan mencapai target sasaran. Adapun pelayanan publik adalah interaksi sosial yang harus dilakukan sebaik mungkin, berkualitas dan prima. Layanan ini bertumpu pada kebijakan-kebijakan pemerintah, nilai-nilai luhur bangsa dan juga nilai-nilai agama. Revolusi mental merupakan suatu gerakan seluruh masyarakat baik pemerintah atau rakyat dengan cara yang cepat untuk mengangkat kembali nilai-nilai strategi yang diperlukan oleh Bangsa dan Negara sehingga dapat memenangkan persaingan di era globalisasi.

Sementara revolusi diharapkan dapat mengubah cara pandang, pikira, sikap dan perilaku yang punya orientasi ke depan, pada kemajuan dan kemoderenan. Semua itu demi mewujudkan cita-cita agar kita menjadi bangsa yang besar dan mempunyai daya saing dengan bangsa -bangsa lain di dunia.

Revolusi Mental sangatlah penting untuk mewujudkan semua itu, karenanya ia menjadi program pemerintahan Jokowi yang tertuang dalam Nawa Cita poin ke 8. Selain basis revolusi mental, nilai nilai agama yang menjadi semangat dan penggerak gerakan ini akan dibahas menjadi tema pokok dalam modul ini.

C. Tujuan Pembelajaran

1. Kompetensi Dasar (Hasil Belajar)

Setelah mengikuti diklat ini, peserta diharapkan mampu menerapkan action plan dalam pelayanan publik berbasis revolusi mental secara berkelanjutan.

2. Indikator Keberhasilan

Setelah selesai pelatihan ini, peserta dapat;

1. Menyusun action plan dalam pelayanan publik berbasis revolusi mental dan nilai agama
2. Menyebutkan tahapan – tahapan pelayanan
3. Mengimplementasikan *action plan* dalam pelayanan
4. Mengevaluasi kegiatan - kegiatan yang sudah dilakukan

D. Pengalaman Belajar

Pengalaman belajar dalam modul diadakan untuk membantu peserta didik mencapai tujuan pembelajaran yang efektif. Dengan cara ini, memungkinkan peserta didik untuk aktif terlibat. Pada model ini, peserta tidak hanya membaca, mendengar dan berdikusi tapi juga bisa mengeksplorasi kemampuan mereka dalam berbagai model pembelajaran. Misalnya untuk bermain peran (role playing), simulasi dan menonton film.

Era globalisasi sekarang ini, inovasi inovasi baru banyak ditemukan dalam pembelajaran. Sebuah film misalnya, layaknya kita bayangkan adalah sebuah film komersial yang pernah diputar di cinema /bioskop. Namun dengan kemudahan akses dan kecanggihan teknologi, setiap orang dapat membuat film, film biasa maupun dokumenter. Jika film disisipkan di pelatihan, peserta bisa mendapat contoh nyata sebuah tema dan ini bisa mencairkan suasana pelatihan yang sering kali melelahkan atau membosankan.

E. Materi Pokok

1. Konsep Action Plan dalam Pelayanan Publik

Action plan (rencana aksi atau tindakan) adalah satu set tugas yang diberikan kepada individu atau tim yang berisi daftar target untuk setiap tugas serta alokasi waktu, orang yang bertanggung jawab, dan langkah-langkah untuk sukses dalam merehabilitasi pemakai narkoba yang sudah mempunyai sifat adiksi atau ketergantungan.

Action plan juga dimaksudkan sebagai proses yang membantu kita untuk memfokuskan gagasan dan menentukan langkah -langkah yang perlu diambil untuk mencapai tujuan.

Agar lebih mudah, membuat action plan, kita bisa merencanakan dengan langkah -langkah sebagai berikut;

1. Mengidentifikasi tujuan
2. Menetapkan tujuan yang dapat dicapai dan terukur
3. Memprioritaskan tugas secara efektif
4. Mengidentifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan
5. Menggunakan daftar
6. Mampu bekerja secara efektif di bawah tekanan
7. Melengkapi pekerjaan sampai batas akhir
(<https://www.kent.ac.uk/careers/sk/skillsaction>)

Sebuah pelayanan publik yang baik tentu terjadi karena action plannya juga didesain dengan baik. Karena itu sebelum merumuskan

dan lalu menyusun langkah-langkahnya secara konkrit, perlu dibuat bench mark (studi banding) bagaimana suatu action plan di tempat atau institusi lain bisa terlaksana sesuai dengan yang direncanakan.

Pelayanan publik yang berkualitas disebut juga pelayanan prima. Pelayanan ini dituangkan dalam Kebijakan Pemerintah dan Komitmen Pelayan. Kebijakannya seperti tertulis dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003, yaitu berupa prinsip-prinsip pelayanan yang bertolak dari hal-hal sebagai berikut;

2. Kebijakan Pemerintah

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

(Lebih lengkapnya dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003 dan Inpres RI No. 1 /1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat)

Pelayanan publik yang berkualitas telah mendapat perhatian yang serius dari pemerintah. Pentingnya penataan ini pun ditegaskan dan dituangkan dalam Surat Edaran MENKOWASBANGPAN No. 56/MK.WASPAN/6/98 (Menko Wasbangpan, 1998:2) yang ditujukan kepada seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, Gubernur dan Bupati/Walikota seluruh Indonesia yang intinya sebagai berikut:

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN dan BUMD.
2. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan:
 - a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu

penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk panduan/pengumuman atau melalui media informasi lainnya.

- b. Menempatkan petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
- c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, dan apabila batas waktu yang ditetapkan tersebut terlampaui, maka berarti bahwa permohonan tersebut disetujui.
- d. Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Sedapat mungkin menerapkan pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk pelayanan.

3. Komitmen Pelayanan

Pedoman untuk mencapai keberhasilan dalam memperkenalkan inisiatif pelayanan dengan menggunakan indikator pelayanan membutuhkan komitmen semua komponen birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dukungan dan komitmen berbentuk:

1. Kejelasan

Kejelasan segala hal yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pelayanan menurut ketentuan yang berlaku pada organisasi pemerintah diperlukan dalam pelayanan. Tujuannya agar masyarakat mengerti hak dan kewajibannya dalam memperoleh pelayanan prima dari birokrasi.

2. Konsistensi

Aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut bersikap konsisten dalam melaksanakan

aturan. Prosedur pelayanan diharapkan konsisten dengan kenyataan dan harapan masyarakat.

3. Komunikasi

Pemberi layanan perlu mengkomunikasikan bahwa sistem dan prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuannya agar tercipta suasana yang harmonis antara pemberi layanan dan masyarakat.

4. Komitmen.

Komitmen yang kuat diperlukan dalam mengimplementasikan pelayanan prima kepada masyarakat. Komitmen pelayanan prima dimulai dari pengambil keputusan hingga pelaksana sehingga membentuk sinergi harmonis seperti orkes simfoni (Lea Pury, Pelayanan Prima [http://www.academia.edu/6394731/Prinsip-Pelayanan -Prima](http://www.academia.edu/6394731/Prinsip-Pelayanan-Prima))

4. Revolusi Mental

Adalah Presiden Soekarno yang mengagas revolusi mental pada tahun 1957. Kala itu revolusi nasional sedang *mandek* atau terhenti, padahal tujuan revolusi belum selesai. Mengapa demikian? Beberapa factor yang menyebabkan mandeknya bisa dilacak sebagai berikut; Pertama, semangat dan jiwa *revousioner* yang terus menurun dari rakyat dan pemimpin. Situasi yang sebenarnya biasa terjadi. Bung Karno pun waktu masa pembebasan pernah mengatakan bahwa semua orang bisa menjadi patriot atau pejuang, namun ketika masa pembebasan usai, gelora itu pun menurun. *Kedua*, Banyak para pemimpin kala itu yang masih mewarisi mental colonial (Belanda) yang disebut dengan “*Holland Denken*.” Mental ini tentu saja menghambat para pemimpin bersikap progresif dan mengambil tindakan yang revolusioner untuk menuntaskan revolusi nasional. Mental yang masih seperti itu tentu merugikan, karena penjajahan yang dialami bangsa Indonesia di masa lalu, membuat rakyat suko *nrimo* serta hilangnya rasa percaya diri. *Ketiga*, terjadinya ‘penyelewengan-penyelewengan’ di bidang ekonomi, politik, dan kebudayaan dikarenakan mental rendah diri dan tidak percaya diri dengan kemampuan sendiri. Sikap itu juga dipicu oleh cara berpikir yang liberal, statis dan terlalu *textbook*. Pada tahun itu, 1950-an,

meski sudah merdeka, ekonomi kita masih dikuasai oleh Belanda dan pemodal asing lainnya. Karenanya, sebagian besar kekayaan kita mengalir keluar. (<http://www.revolusimental.or.id/2015/01/revolusi-mental-menurut-bung-karno.html>)

Dari ide Soekarno, revolusi mental ini kemudian diterjemahkan oleh Presiden Joko Widodo dan dilaksanakan di bawah komando Menteri Koordinator Pembangunan Manusia. Setidaknya, ada 8 prinsip dalam revolusi mental yaitu;

1. Revolusi Mental adalah gerakan sosial untuk bersama-sama menuju Indonesia yang lebih baik.
2. Harus didukung oleh tekad politik (political will) Pemerintah
3. Harus bersifat lintas sektoral.
4. Kolaborasi masyarakat, sektor privat, akademisi dan pemerintah.
5. Dilakukan dengan program “gempuran nilai” (value attack) untuk senantiasa mengingatkan masyarakat terhadap nilai-nilai strategis dalam setiap ruang publik.
6. Desain program harus mudah dilaksanakan (user friendly), menyenangkan (popular) bagi seluruh segmen masyarakat.
7. Nilai-nilai yang dikembangkan terutama ditujukan untuk mengatur moralitas publik (sosial) bukan moralitas privat (individual).
8. Dapat diukur dampaknya dan dirasakan manfaatnya oleh warga masyarakat¹.

Dengan demikian, revolusi mental yang dilahirkan kembali oleh pemerintahan kini dimaksudkan untuk membangkitkan semangat membangun bangsa. Diiringi semangat percaya diri yang tinggi, dan kemandirian yang kuat, jauh dari mental yang merendahkan diri sendiri dan bangsa. Semangat ini bagi Aparatur Sipil Negara tentulah semangat untuk melayani dan mengabdikan kepada negara dengan menjalankan mandatnya. Jadi, ketika membuat action plan, maka semangat revolusi mental ini haruslah menjadi prospektif agar suatu kegiatan mencapai sasaran, berjalan dan berfungsi dengan baik sehingga publik pun terlayani dengan gembira.

¹ www.revolusimental.or.id/2015/01/revolusi-mental-menurut-bung-karno.html

Agar revolusi mental terwujud diperlukan beberapa syarat sebagai berikut;

1. Mempunyai ilmu, dengan pendidikan baik, memiliki keahlian, dan menguasai teknologi, pekerja keras, mempunyai etos kemajuan;
2. Mempunyai sikap optimis dalam melakukan perubahan-perubahan, cara pandang, sikap perilaku, dan kebaikan-kebaikan;
3. Memiliki kesadaran untuk menjaga sumber daya alam dan lingkungan hidup yang harus digunakan secara efisien dan dijaga kualitasnya.

Revolusi Mental bertujuan untuk:

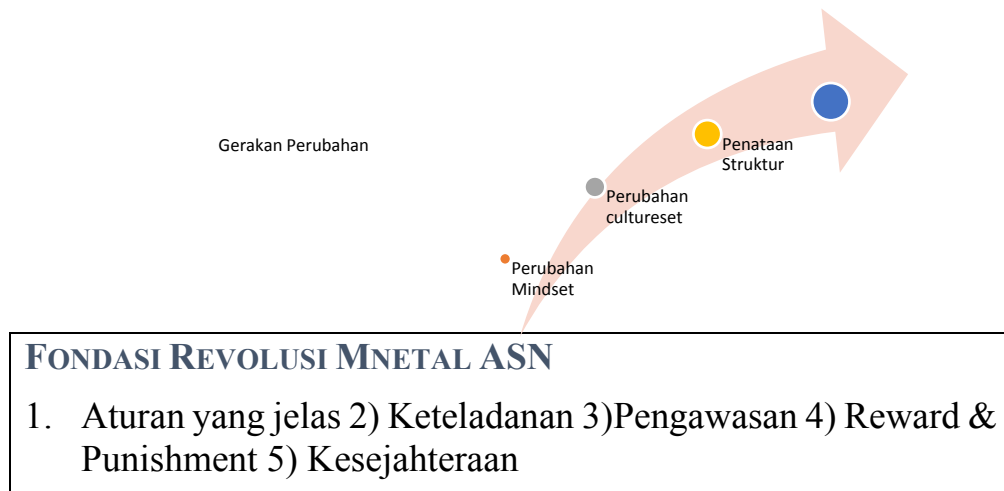
1. Mengubah cara pandang pola pikir, sikap, perilaku, dan cara kerja yang berorientasi pada kemajuan dan kemodernan.
2. Membangkitkan kesadaran dan membangun sikap optimistik dalam menatap masa depan Indonesia sebagai Negara dengan kekuatan besar untuk berprestasi tinggi, produktif, dan berpotensi menjadi bangsa maju dan modern dengan memiliki pondasi tiga pilar Tri Sakti.

Sementara itu salah satu agenda reformasi birokrasi yang dicanangkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi 2015 -2019 adalah mental aparatur. Hal ini disebabkan permasalahan birokrasi yang sudah lama berulang yakni perilaku negatif para birokratnya, misalnya, lambat, berbelit-belit, tidak inovatif, malas, tidak inovatif, tidak peka dan lain -lainnya. Seperti **dalam Permenpan Nomer 11 Tahun 2015**). Karakter itu lama-lama melekat dan menjadi stereotype ASN sehingga citranya menjadi buruk di mata masyarakat. Karena itu yang dibutuhkan adalah perubahan yang mengubah perilaku mereka sehingga bisa berkesinambungan sesuai cita -cita proklamasi Indonesia yang merdeka, adil dan makmur.

Salah satu area perubahan reformasi birokrasi yang dicanangkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi 2015 – 2019 adalah mental aparatur. Hal ini dikarenakan permasalahan birokrasi yang sudah lama berulang dan masih belum tuntas yaitu perilaku negatif yang ditunjukkan dan dipraktikan oleh para birokrat. Akibat dari perilaku yang ditunjukkan itu, citra dari birokrasi menjadi buruk dimata

masyarakat. Perilaku tersebut yaitu **birokrasi** yang lambat, berbelit-belit, tidak inovatif, tidak peka, inkonsisten, malas, feodal, dan lainnya (Permenpan Nomor 11 Tahun 2015), yang akhirnya sudah menjadi mental dari ASN yang menjalankan proses birokrasi. Agar perubahan benar-benar bermaknadan berkesinambungan, sesuai dengan cita-cita proklamasi Indonesia yang merdeka, adil dan makmur, maka perlu melakukan revolusi mental, terutama revolusi mental birokrasi sebagai motor penggeraknya.

REVOLUSI MENTAL APARATUR SIPIL NEGARA



Gambar 1. Revolusi mental ASN (Warta Reformasi Birokrasi 2015)

Revolusi Mental sebagaimana didefinisikan di atas, berarti perubahan mendasar dalam berfikir dan merasa yang diwujudkan dalam tindakan nyata keseharian kehidupan. Tindakan nyata itu meliputi berbagai aspek baik perilaku politik, perilaku ekonomi, perilaku pendidikan, perilaku kerja, dan perilaku sosial kemasyarakatan. Dengan definisi itu, revolusi mental dapat dilihat sebagai perubahan dari tindakan sehari-hari yang sangat kuat dan menjadi karakter. Hasil- survey internasional sering menunjukkan bahwa dalam hal baik, angka untuk Indonesia cenderung rendah, tetapi dalam hal buruk cenderung tinggi. Masyarakat Indonesia sendiri merasa resah melihat perilaku, sikap serta mentalitas ASN yang belum menunjukkan perubahan berarti. Pelaksanaan revolusi mental dalam tataran implementasi, pada dasarnya terkait dengan kegiatan reformasi

birokrasi pada berbagai area perubahan, seperti yang ditunjukkan pada gambar 2. Keterkaitan tersebut dapat dilihat misalnya pada area perubahan tata laksana melalui pembatasan rapat di luar kantor dan gerakan hidup sederhana.

Melalui kebijakan tersebut instansi pemerintah diajak untuk membatasi pengeluaran anggaran yang tidak terarah, misalnya rapat diluar kantor atau di hotel. Akan tetapi, dalam prakteknya sampai dengan sekarang, masih banyak acara-acara rapat pemerintah yang dilaksanakan di luar kantor atau di hotel. Padahal untuk memperkuat kebijakan pemerintah tersebut, pemerintah telah menerbitkan SE Nomor 11 Tahun 2014 yang kemudian diperkuat dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Pembatasan Pertemuan/Rapat di Luar Kantor Dalam Rangka Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Kerja Aparatur. Akan tetapi peraturan tersebut masih dilanggar dan kegiatan rapat tetap dilaksanakan di hotel.



Gambar 2. Area Perubahan dan Sasaran Reformasi Birokrasi Sumber: Road Map Reformasi Birokrasi 2015 - 2019

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas maka sangat diperlukan beberapa strategi jitu dalam melakukan yaitu;

1. Melakukan kampanye gerakan revolusi mental ASN dengan cara menyosialisasikan gerakan revolusi mental ASN untuk merubah pola lama ke pola baru yang lebih kelihatan dampaknya kepada

masyarakat. Dalam hal ini diperlukan peran pemimpin yang sangat penting, yaitu memberi keteladanan sekaligus contoh kepada anak buahnya untuk memiliki karakter dan budaya kerja yang baik. Budaya ini selanjutnya diharapkan akan menjadi *habit* di lingkungan kerjanya.

2. Melakukan pelatihan untuk para ASN. Pelatihan ini untuk membekali karakter yang membentuk mental dan budaya kerjanya. Hal ini bisa menjadi bekal atau fondasi untuk para ASN dalam melakukan pelayanan publik.
3. Menerapkan sistem reward dan punishment. Sistem ini perlu diberlakukan untuk para ASN yang mempunyai perlakuan baik dan buruk. Tentu saja ada norma atau kode etik, kapan reward dan punishment diberikan. Reward akan meningkatkan ASN untuk lebih profesional. Sedangkan punishment bisa menjadikan yang bersangkutan lebih bertanggung jawab.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa makna dan langkah revolusi mental birokrasi tidak hanya untuk diwacanakan dalam tataran program saja tetapi harus sampai kepada langkah kongkrit pelaksanaan. **Revolusi mental** merupakan langkah nyata melakukan perubahan cara berfikir, berperilaku dan bertindak dari setiap (ASN) dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya. Gerakan ini untuk menjadikan mereka lebih melayani, berkinerja produktif, akuntabilitas, profesional dan menjaga diri dari perilaku sesuai kode etik dan sumpah jabatan demi kepentingan bangsa dan masyarakat sebagai stakeholder utamanya. Untuk melakukan revolusi mental ASN harus dilakukan dengan strategi yang tepat, konsisten, bertahap dan komprehensif.

Sebagaimana disebut di atas, gerakannya bisa dimulai dari kampanye, melaksanakan pelatihan dan menerapkan sistem reward dan punishment. Dalam implementasinya, semuanya tentu sangat tergantung pada komitmen dan kemauan (*political will*) dari pemerintah serta dukungan legislatif untuk mewujudkannya. Perubahan – perubahan sebelum dan setelah melakukan revolusi mental bisa digambarkan dalam skema dibawah ini



Gambar 3. Skema Perubahan Revolusi Mental ASN

Sumber: Warta Reformasi Birokrasi 2015

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa makna dan langkah revolusi mental birokrasi tidak hanya untuk diwacanakan dalam tataran program saja tetapi harus sampai kepada langkah kongkrit pelaksanaan. Revolusi mental adalah sebuah langkah besar dan nyata yang mampu melakukan perubahan cara berfikir, berperilaku dan bertindak dari setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya. Ketika ASN menerapkan hal itu, diharapkan mereka akan menjadi lebih melayani, berkinerja produktif, akuntabilitas, profesional dan menjaga diri dari perilaku sesuai kode etik dan sumpah jabatan demi kepentingan bangsa dan masyarakat sebagai stakeholder utamanya. Langkah melakukan revolusi mental ASN harus dilakukan dengan strategi yang tepat, konsisten, bertahap dan komprehensif melalui pelaksanaan kampanye gerakan revolusi mental ASN, melaksanakan pelatihan bagi para ASN, dan menerapkan system reward dan punishment. Dalam implementasinya, semuanya tentu sangat tergantung pada komitmen dan kemauan (political will) dari pemerintah (eksekutif) serta dukungan legislatif untuk mewujudkannya.

5. Pelayanan Publik dalam Perspektif Agama – Agama

Pelayanan publik yang didasarkan pada revolusi mental tentulah pelayanan yang dipenuhi dengan semangat untuk memajukan bangsa dan sikap-sikap yang memuaskan dan memudahkan bagi customer. Cara ini pasti yang diharapkan oleh setiap customer dimanapun, sebab pelayanan adalah hal yang primer. Sebagus apapun sebuah tempat atau media, tanpa pelayanan yang prima, akan meninggalkan kesan yang buruk bagi konsumennya. Semodern apapun suatu tempat, pelayanan merupakan ujung tombaknya. Jika pelayanan kita memudahkan dan ramah, konsumen merasa dihargai dan tentu mereka tak segan untuk memberikan apresiasi

Bagaimana nilai-nilai agama menjadi perspektif dalam action plan? Agama sebagaimana idealnya, selalu mengajarkan nilai yang baik bagi para pemeluknya. Pelayanan dalam agama, bisa diartikan berhubungan dengan orang lain (muamalah). Pelayanan sejatinya adalah relasi atau interaksi antara satu dengan yang lainnya. Hubungan ini lazimnya disebut *hablum minannas*. Melayani adalah perbuatan baik serta mulia. Melayani dalam konteks demikian bisa disebut dengan tolong menolong. Dalam Quran surah Al-Maidah; 2, Allah berfirman yang artinya; *dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*” (QS.al-Maidah;2) Dalam Islam, ada keteladanan, role model dan dalam hal ini Nabi Muhammad Saw lah orangnya. Beliau dikenal sebagai seorang yang lembut, santun, penyanyang namun tegas. Nabi adalah orang yang selalu berhubungan baik dengan orang lain, pun orang yang menyakiti dirinya sendiri. Keteladanananya, sebagai *uswatun hasanah* direkam dalam al-Quran. Demikian juga diterangkan dalam ayat dan hadits-hadits yang lain. Karena nilai – nilai dalam revolusi mental adalah Pancasila, maka nilai-nilai yang dikembangkan pastilah berkesesuaian dengan agama lain. Agama Kristen misalnya, mendasarkan pelayanan bagi sesama sebagai perwujudan ketaatan kepada Tuhan, sebagaimana dikutip dari al-Kitab,

Bilamana kamu berada dalam pelayanan bagis sesama manusia kamu semata-mata berada dalam pelayanan bagi Allahmu.” Mosisa 2:17. Demikian juga pelayanan kepada sesama atau masyarakat dari agama Hindu dan Buddha maupun Kong Hu Cu. .

Kita yakin bahwa semua agama mengajarkan kebaikan dan semangat nilai nilai agama serta nilai-nilai universal, maka agama manapun bisa menjadi inspirasi pelayanan publik yang sesuai harapan. Jika nilai nilai agama dijunjung tinggi dan ditegakkan oleh pemeluknya maka tidak akan nada lagi *labelling* pelayanan yang menyulitkan, atau ujaran nyinyir kepada ASN / birokrat; kalau ada yang bisa dipersulit kenapa dipermudah? Pelayanan lambat, berbelit-belit, tidak efisien dll. Nilai-nilai strategis yang dikembangkan oleh kementerian PMK di bawah ini pun kiranya sesuai dengan nilai agama.

Skema dari Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Kemanusiaan dan Kebudayaan



BAB II

KURIKULUM PELATIHAN

Pelatihan Action Plan dalam Layanan Publik Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama didesain untuk mensinergikan tempat pelatihan dan tempat kerja sebagai suatu kesatuan yang terintegrasi dalam menentukan pola pikir, sikap dan implemetasi nilai nilai revolusi mental dan agama dalam pelayanan publik. Diharapkan dengan pelatihan ini ASN dapat memuat action lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan prima. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka struktur Pelatihan Action Plain dalam Layanan Publik Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama terbagi menjadi 3 (tiga) agenda yaitu

1. Revolusi Mental Sebagai Cara Pandang,
2. Pelayanan Publik yang berbasis revolusi mental dan nilai agama.
3. Membuat Action Plan untuk Pelayanan Publik.

A. Materi Pelatihan

Adapun materi pelatihan ini bisa dikelompokkan sebagai berikut;

1. Revolusi Mental Sebagai Cara Pandang
2. Kebijakan Revolusi Mental dalam Budaya Kerja
3. Pelayanan Publik yang Prima
 - a. Reformasi Budaya Kerja
 - b. Mengaplikasikan Teori Pelayanan Publik dalam Kerja Sehari-hari
4. Perspektif Nilai – Nilai Agama dalam Pelayanan Publik
5. Membuat Rancangan Action Plan Pelayanan Publik Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama

Di samping materi pelatihan di atas, peserta juga diberikan materi Isu Strategis Pelayanan Publik, misalnya tentang keputusan, peraturan atau

pun tata kelola tentang pelayanan publik maupun pembuatan action plan. Untuk menyerap pemahaman peserta atas materi yang diberikan, dan efektifitas penyelenggaraan, pemateri akan memberikan *overview* dan *review* terhadap substansi pelatihan secara komprehensif.

B. Metode Pembelajaran

1. Ceramah singkat (presentasi)
2. Tanya jawab
3. Diskusi kelompok
4. Curah pendapat
5. Role Playing
6. Penugasan
7. Menonton pemutaran film bersama sama

C. Jam Pelajaran

Jumlah jam pelajaran untuk Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik adalah 16 JP dengan rincian sebagai berikut:

Hari Pertama

No.	Materi Pelatihan	Jumlah Jam Pelajaran (JP)
1.	Orientasi dan Perkenalan Peserta	1
2.	<i>Overview</i> Program Pelatihan Action Plan Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama	2
3.	Kebijakan Revolusi Mental Untuk Pelayanan	1
4.	Revolusi Budaya Pelayanan Publik	1
5.	Inovasi Pelayanan Sektor Publik	½
6.	Nilai -Nilai Agama untuk Pelayanan Publik	½
7.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	1

Hari Kedua

1.	Review Materi Hari Pertama	1
2.	Membuat Rancangan Action Plan untuk kegiatan 1	1/2
3.	Membuat Rancangan Action Plan untuk kegiatan berbasis Revolusi Mental 2	1/2
4.	Membuat Rancangan Action Plan untuk kegiatan berbasis Revolusi Mental dan Nilai – Nilai Agama	2
5.	Peserta secara berkelompok mempresentasikan hasil rancangan action plan diikuti tanya jawab dengan narasumber dan peserta lain	3
6.	Rencana Tindak Lanjut	1
Jumlah		

BAB III

MANAJEMEN PENYELENGGARAAN PELATIHAN

A. Ruang Lingkup Manajemen Penyelenggaraan Pelatihan

Dalam menyelenggarakan pelatihan ini, ada beberapa hal yang harus disiapkan

1. Perencanaan Pelaksanaan Pelatihan yang meliputi; waktu, jadwal pelatihan, tempat, tenaga pelatih / fasilitator, nara sumber yang akan menyampaikan materi dan biaya yang diperlukan untuk mengadakan pelatihan ini.
2. Pelaksanaan pelatihan; siapa Lembaga yang melaksanakan, administrasi yang diperlukan serta evaluasi pasca kegiatan.
3. Peserta Pelatihan yang memenuhi kriteria

B. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik disiapkan untuk mendukung proses belajar sehingga kompetensi yang akan dibangun dapat tercapai secara efektif dan efisien.

1.. Sarana

Penyelenggaraan Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik menggunakan sarana:

- a) Papan tulis (*white board/pine board/marker*);
- b) Papan *flipchart*;
- c) Kartu metaplan;
- d) *Sound system*;
- e) TV dan video;
- f) Perekam audio/visual;
- g) Komputer/laptop;
- h) *LCD projector*;
- i) Jaringan internet (Wi-fi); dan

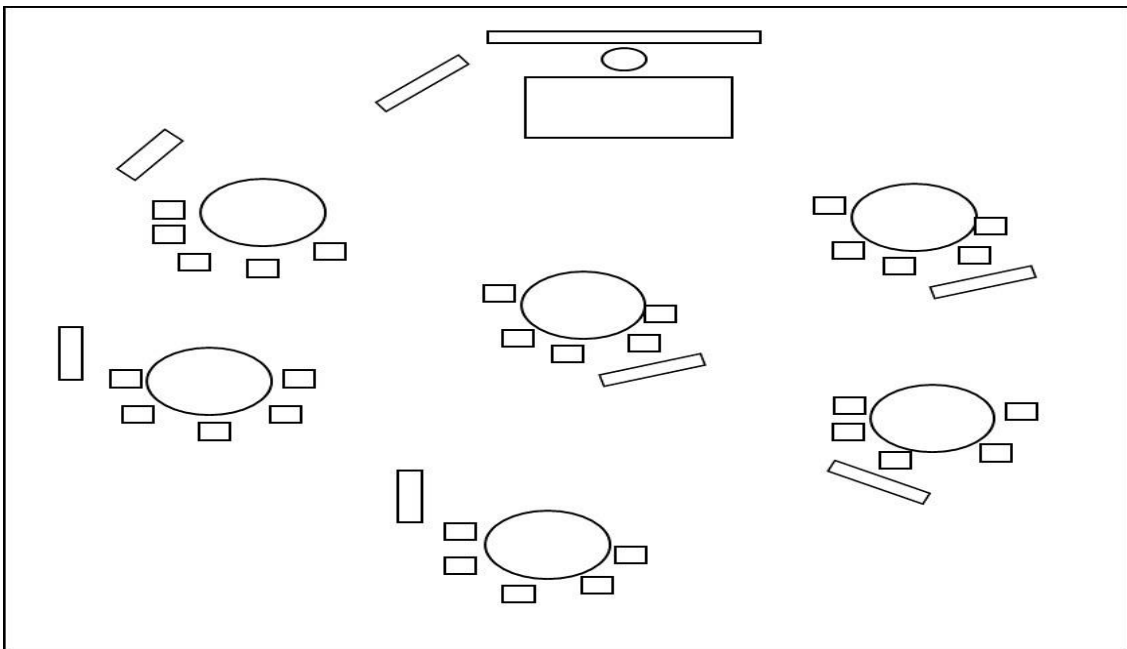
j) Perangkat multimedia berbasis elektronik.

2. Prasarana

Prasarana yang diperlukan dalam Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik meliputi minimal:

- a. Aula
- b. Ruang kelas
- c. Ruang diskusi
- d. Ruang seminar
- e. Ruang kantor
- f. Perpustakaan
- g. Ruang Makan
- h. Fasilitas Olahraga
- i. Poliklinik dan ruang laktasi
- j. Tempat Ibadah

Agar proses internalisasi pengetahuan dapat berlangsung dengan mudah pada saat pembelajaran, maka *layout* atau tata letak ruangan kelas berbentuk *islands* atau kelompok-kelompok dan paling banyak 5 (lima) orang per kelompok, dengan *standing flipchart* pada masing-masing kelompok, dengan ilustrasi sebagai berikut:



BAB IV

PENUTUP

Sebagai penutup dari seluruh rangkaian pelatihan, maka ada beberapa hal yang harus dilakukan, yang materi-materinya tidak harus dilakukan di akhir acara tapi juga di sela-sela pelatihan. Materi – materi itu adalah sebagai berikut:

A. Latihan

Latihan diberikan kepada peserta dalam bentuk:

1. Kerja individu, yaitu masing-masing peserta diberi pertanyaan / isian untuk kemudian dikerjakan sendiri-sendiri dan setelahnya dibahas bersama.
2. Bekerja kelompok dan kemudian dipresentasikan lalu didiskusikan Bersama-sama
3. Presentasi Kelompok

B. Evaluasi

Evaluasi Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik terdiri atas;

1. Evaluasi terhadap peserta
 - a. Tenaga Pelatih
 - b. Panitia
 - c. Penyelenggaraan Pelatihan

C. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Agar peserta lebih mendalam tentang materi ini, peserta diminta mengingat kembali sesi-sesi yang telah disampaikan oleh pemateri dan menuliskannya dalam kertas. Agar terus menjadi pola pikir dalam pelayanan publik dan untuk memperbaharui pengetahuan, peserta juga direkomendasikan membaca tema tema terkait. Adapun sebagai rangkaian tindak lanjut, para peserta bisa membuat RKTL (rencana kerja tindak lanjut) yang berisi rencana rencana kedepan yang akan dilakukan

pasca pelatihan. Akan lebih mudah misalnya kalau RKTL itu diambil dari 10 program prioritas di 2017 Kementerian Agama untuk mempercepat peningkatan pelayanan publik melalui *e-government* dan Pusat Pelayanan Terpadu.(PPT) dari 10 program prioritas yang telah ditetapkan Kemenag yakni *pertama*, pembentukan Lajnah Tashih buku teks dan bahan ajar agama/keagamaan.

Kedua, pendidikan, wawasan kebangsaan bagi guru dan tokoh agama. *Ketiga*, pendekatan tokoh agama berbasis massa dan pembentukan jaringan ulama moderat.

Selanjutnya, *keempat* peningkatan kapasitas pengelolaan isu keagamaan di media sosial. *Kelima*, penyelenggaraan riset persepsi beragama secara rutin dan berkala. *Keenam*, penyusunan kaidah hukum agama berbasis Indonesia kekinian dan fikih sosmed. *Ketujuh*, penyusunan roadmap ekonomi umat dan peningkatan produktifitas bantuan sosial serta sinergitas lembaga. *Kedelapan*, pembinaan tempat ibadah dan lembaga pendidikan keagamaan nonformal melalui workshop hingga sertifikasi pengajar agamanya. *Kesembilan*, pembentukan tim kreatif untuk reframing isu keagamaan di media massa dan medsos serta *kesepuluh* penguatan komitmen Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Pancasila dan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). (Kemenag.go.id dan www. Netralnews

Lampiran

Contoh – Contoh Membuat Action Plan

Rencana Kerja Tindak Lanjut / Action Plan Wawasan Kebangsaan Bagi Guru dan Tokoh Agama Berbasis Revolusi Mental Se-propinsi Banten

No.	Kegiatan	Sasaran	Tujuan	Indikator Keberhasilan	Waktu
1	A. Melihat ketersediaan anggaran untuk menentukan kebutuhan pelatihan B. Menentukan list peserta yang akan diundang dalam pelatihan dengan mempertimbangkan prioritas-prioritas yang ada	Guru -Guru Madrasah Aliyah se-Propinsi Banten dan wakil -wakil Tokoh Agama dari ormas yang ada di Propinsi Banten	Melaksanakan kegiatan kementerian agama wilayah Propinsi Banten		I Minggu
2	Mengadakan workshop bagi para guru dan tokoh - tokoh agama dari berbagai ormas	Tempat Kegiatan; MAN I Serang	Mengimplementasikan; 1. Wawasan revolusi mental yang dikaitkan dengan agama dan nilai-nilai agama bagi guru dan tokoh masyarakat. 2. Wawasan kebangsana	Terimplementasinya wawasan revolusi mental dan nilai kebangsaan bagi guru dalam proses proses pembelajaran sehari – hari. 1. Wawasan tentang kebangsaan dan revolusi mental dalam praktek keseharian sebagai individu maupun dalam organisasi	Satu hari

			kebagsaan bagi guru dan tokoh agama sebagai modal berbangsa dan negara demi kokohnya persatuan dan kesatuan bangsa yang majemuk.	keagamaannya dan juga dalam ceramah-ceramah keagamaan kepada masyarakat yang disampaikan oleh sang tokoh	
3	Evaluasi	Para Peserta Pelatihan	a. Evaluasi kekurangan dan keberhasilan pelaksanaan pelatihan b. Merumuskan solusi atas kekurangan - kekurangan atau masalah yang dihadapi dalam pelatihan		Satu hari
4	Rencana Tindak Lanjut	Para Peserta dan Penyelenggara Pelatihan	Membuat kelompok-kelompok kerja pasca pelatihan agar kerja kerja untuk mendistribusikan pengetahuan tetap berkelanjutan dan saling mengisi dari elemen yang formal (guru) maupun tokoh agama dalam pertemuan -atau forum forum kajian non formal.	mengaplikasi materi materi dalam mengajar maupun dalam tindakan.	

			b. Menemukan masalah - masalah yang dihadapi oleh para guru dan tokoh agama tentang penerapan nilai nilai kebangsaan dan revolusi mental di lapangan agar pelatihan lanjutan maupun pelatihan yang lebih banyak menyerap peserta juga bisa dilanjutkan atau diadakan kembali.		
--	--	--	--	--	--

DAFTAR BACAAN

[Cognoscenti Consulting Group. Wwww.Ccg.Co.Id](http://CognoscentiConsultingGroup.Www.Ccg.Co.Id)

Dhara Syera Fatria, *Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*.
www.academia.edu

Detiknews, 5 Desember 2017

Hermawan Kertajaya, *Jalur Sukses Untuk Bisnin, Jalur Sukses untuk Sukses*,
Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995

INPRES RI No. 1 / 1995 Tentang Perbaikan Dan Peningkatan Mutu
Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat

<http://kebebasaninformasi.org/> Informasi Publik dan Hak Kita

Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Gerakan Nasional
Revolusi Mental

www.go.id Lea Pury, Pelayanan Prima
[Http://Www.Academia.Edu/6394731/Prinsip-Pelayanan -Prima](http://Www.Academia.Edu/6394731/Prinsip-Pelayanan-Prima)

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara No.6 Tahun 2017 Tentang
Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Revolusi Mental Untuk
Pelayanan Publik

Permenpan Nomer 11 Tahun 2015

<http://revolusimental.go.id/>

SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003

Sultonul Huda, *Menggerakkan Community Organizer* (Jakarta; 2002),
Lakpesdam Dan The Asia Foundation Indonesia

