



MODUL
KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK
DAN BUDAYA KERJA BERBASIS REVOLUSI
MENTAL DAN NILAI AGAMA

KEMENTERIAN AGAMA RI
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI
2018



MODUL
KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK
DAN BUDAYA KERJA 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.

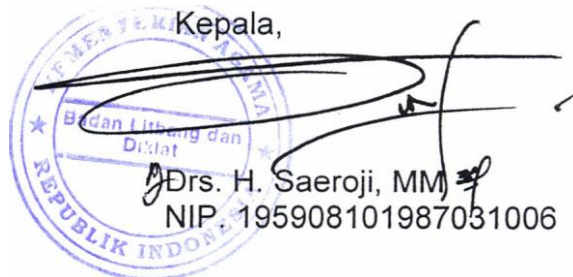
Kami berharap, modul ini dapat membantu peserta diklat dalam proses belajar mengajar baik ketika pembelajaran klasikal maupun saat belajar mandiri. Modul ini juga akan menuntun fasilitator dalam memberikan materi serta tidak menutup kemungkinan mengembangkannya sesuai kebutuhan.

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	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	2
C. Tujuan Pembelajaran	3
1. Hasil Belajar	3
2. Indikator Hasil Belajar	3
3. Peta Hasil Belajar	4
D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	4
 BAB II PELAYANAN PUBLIK BERBASIS REVOLUSI MENTAL DAN NILAI AGAMA	 6
A. Indikator Keberhasilan	6
B. Uraian Materi	6
1. Pelayanan Sepenuh Hati	6
2. Prinsip-prinsip pelayanan publik	8
3. Standar Mutu Pelayanan Publik	9
4. Konsep dan penerapan revolusi mental dan nilai agama dalam pelayanan publik	12
4.1. Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik	12
4.2. Nilai Agama dalam Pelayanan Publik	14
C. Latihan Materi Pokok 1	18
D. Rangkuman	18
E. Evaluasi Materi Pokok 1	19
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	21

BAB III BUDAYA KERJA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS	
REVOLUSI MENTAL DAN NILAI AGAMA	22
A. Indikator Keberhasilan.....	22
B. Uraian Materi	22
1. Budaya Kerja	22
1.1. Pengertian	22
1.2. Budaya Kerja Kementerian Agama RI	24
1.3. Pengembangan Budaya Kerja	27
2. Pelayanan Inovatif	31
3. Strategi Membangun Budaya Kerja Pelayanan	
Inovatif.....	33
4. Konsep Revolusi Mental dan Nilai Agama Dalam	
Budaya Kerja Pelayanan Inovatif	37
4.1. Budaya Kerja Pelayanan Inovatif Berbasis	
Revolusi Mental	37
4.2. Budaya Kerja Pelayanan Inovatif Berbasis	
Nilai Agama	41
C. Latihan Materi Pokok 2	44
D. Rangkuman	44
E. Evaluasi Materi Pokok 2	45
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	47
BAB IV PENUTUP	48
A. Evaluasi Hasil Belajar	48
B. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	49
C. Kunci Jawaban Evaluasi	49
DAFTAR PUSTAKA	54
KUNCI JAWABAN EVALUASI.....	58
GLOSARIUM	59

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

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

1. Baca dan pamilah 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 pamilah 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

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat membutuhkan layanan dari pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, baik kebutuhan administratif, barang maupun jasa. Layanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah layanan yang baik, agar masyarakat merasakan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat (Kementerian Agama RI, n.d.). Secara sederhana pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan wilayah tempat tinggalnya (Setiawan, n.d.).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Di Indonesia, Kualitas pelayanan publik masih jauh dari harapan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa (Arisman, n.d.). Beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat dalam dunia birokrasi seperti lamban, berbelit-belit, ketidakpastian waktu, diskriminasi, berorientasi kekuasaan, lebih cenderung untuk dilayani daripada melayani dan biaya lebih mahal. Bahkan ada anggapan di masyarakat tentang pelayanan publik yaitu jika bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah (Rachmadi & Muslim, 2015). Hal tersebut memberikan kesan yang buruk sehingga menjadi citra yang melekat pada institusi yang menyediakan layanan di Indonesia serta hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan (Azhar, 2016). Hal ini harus diperbaiki agar pelayanan di Indonesia semakin baik di

masa-masa yang akan datang, dan masyarakat merasakan kenyamanan dalam pelayanan.

Kini terjadi perubahan paradigma tentang masyarakat, yaitu ditempatkannya rakyat pada posisi yang utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Upaya dan strategi inovasi dalam pelayanan publik harus senantiasa dilakukan. Salah satu upayanya adalah dengan mengembangkan budaya kerja yang baik di kalangan Aparatur Sipil Negara (selanjutnya di sebut ASN) yang memberikan layanan melalui pendekatan revolusi mental dan nilai agama.

Konsep budaya kerja yang telah dicanangkan oleh Kementerian Agama RI, yaitu integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung Jawab, dan keteladanan, yang sejalan dengan semangat revolusi mental serta nilai agama, harus terus menerus disosialisasikan, diinternalisasi dan diimplementasikan di lingkungan Kementerian Agama RI. Hal ini akan memunculkan pelayanan sepenuh hati, memicu inovasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Keterkaitan modul “Konsep dasar pelayanan publik dan budaya kerja pelayanan publik berbasis agama dan revolusi mental” dengan modul-modul lain dalam satu rumpun Diklat Tenaga Administrasi, diantaranya Aktualisasi budaya kerja pelayanan publik berbasis revolusi mental dan nilai agama, *building rapport* dalam pelayanan publik berbasis revolusi mental dan nilai agama, *action plan* dalam pelayanan publik berbasis revolusi mental dan nilai agama, konsep dasar pemimpin berkarakter proses terbentuknya pemimpin berkarakter, strategi membangun pemimpin berkarakter berbasis nilai-nilai agama, dan internalisasi nilai-nilai agama dan membentuk pemimpin berkarakter, semuanya mempunyai benang merah dimana satu sama lain saling melengkapi.

B. Deskripsi Singkat

Mata diklat ini bermaksud untuk memberikan pemahaman tentang pengertian pelayanan sepenuh hati, prinsip-prinsip dan standar pelayanan, serta konsep dan penerapan pelayanan publik berbasis revolusi mental dan nilai agama. Selain itu, mata diklat ini juga bermaksud menguraikan

pengertian budaya kerja, pelayanan inovatif, strategi membangun budaya kerja pelayanan inovatif berbasis revolusi mental dan nilai agama.

C. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil Belajar

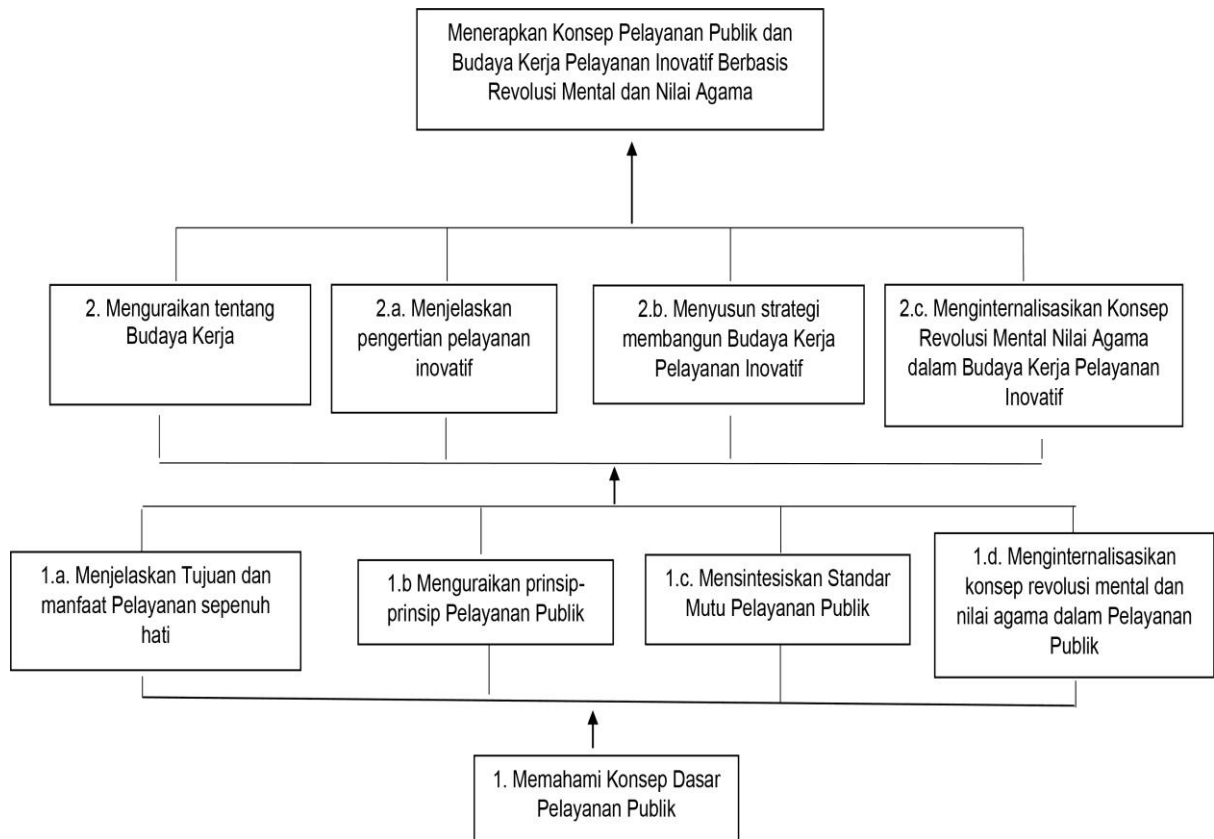
Setelah selesai membaca modul ini peserta diharapkan mampu menjelaskan konsep Pelayanan sepenuh hati, budaya kerja, pelayanan inovatif, serta membangun budaya kerja pelayanan inovatif berbasis revolusi mental dan nilai agama.

2. Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti mata diklat ini peserta diharapkan dapat :

- a. Menjelaskan pengertian, tujuan dan manfaat pelayanan sepenuh hati
- b. Menguraikan prinsip-prinsip pelayanan sepenuh hati
- c. Mensintesisakan standar mutu pelayanan publik
- d. Menginternalisasikan konsep revolusi mental dan nilai agama dalam pelayanan publik
- e. Menguraikan tentang pengertian budaya kerja
- f. Menjelaskan pengertian pelayanan inovatif
- g. Menyusun strategi membangun budaya kerja pelayanan inovatif
- h. Menginternalisasikan konsep revolusi mental dan nilai agama dalam budaya kerja pelayanan inovatif

3. Peta Hasil Belajar



D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Adapun yang menjadi pokok bahasan dalam mata diklat ini adalah :

1. Pelayanan Publik Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama

- 1.1. Pelayanan sepenuh hati
- 1.2. Prinsip-prinsip pelayanan publik
- 1.3. Standar mutu pelayanan publik
- 1.4. Konsep dan penerapan revolusi mental dan nilai agama dalam pelayanan publik
 - a. Revolusi mental dan pelayanan publik
 - b. Nilai agama dan pelayanan publik

2. Budaya Kerja Pelayanan Publik Berbasis Revolusi mental dan Nilai Agama

2.1. Budaya kerja

- a. Pengertian budaya kerja
- b. Budaya Kerja Kementerian Agama RI
- c. Pengembangan budaya kerja

2.2. Pelayanan inovatif

2.3. Strategi membangun budaya kerja pelayanan inovatif

2.4. Konsep dan Prinsip Revolusi Mental dan Nilai Agama dalam Budaya Kerja Pelayanan Inovatif

- a. Budaya kerja pelayanan inovatif berbasis revolusi mental
- b. Budaya kerja pelayanan inovatif berbasis nilai agama

BAB II

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS REVOLUSI MENTAL DAN NILAI AGAMA

A. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti diklat ini, peserta diharapkan dapat memahami konsep dasar pelayanan publik, menjelaskan tujuan dan manfaat pelayanan sepenuh hati, menguraikan prinsip-prinsip pelayanan publik, mensintesis standar mutu pelayanan publik, menginternalisasikan dan menerapkan konsep revolusi mental dan nilai agama dalam pelayanan publik.

B. Uraian Materi

1. Pelayanan Sepenuh Hati

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelanggan. Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana, publik juga bisa diartikan sebagai banyak orang atau juga umum.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umumnya yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, BUMN dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suyadi, 2015). Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayaaan ASN Negara (PAN) no. 25 Tahun 2004 (Kementerian PAN RI, 2004) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik sepenuh hati atau pelayanan prima, secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh

instansi yang memberikan pelayanan. Adapun pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar (Hilda, 2014).

Sugiarto dalam Sutopo dan Suryanto (2006) menyatakan bahwa pada hakekatnya pelanggan itu tidak membeli produk, tetapi mereka membeli pelayanan. Ini merupakan falsafah bisnis dalam upaya memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan disini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, kita perlu lebih banyak belajar tentang para pelanggan kita, agar kita dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik di masa yang akan datang.

Pelayanan sepenuh hati dalam konteks Kementerian Agama RI (selanjutnya disebut Kementerian Agama) sesungguhnya dapat merujuk dari logo Kementerian Agama yaitu “Ikhlas beramal” yang bermakna melayani dengan penuh produktivitas, memberikan pelayanan terbaik atau pelayanan prima (*service excellent*) dan tanpa pamrih. Inilah karakteristik yang amat khas dari Kementerian Agama, yang dapat menjadikan pelayanan di lingkungan Kementerian ini menjadi pelayanan sepenuh hati apabila makna dari “Ikhlas beramal” ini diterapkan dengan optimal oleh seluruh ASN di lingkungan Kementerian Agama.

Pelayanan sepenuh hati bertujuan untuk (Sutopo & Suryanto, 2006):

- a. Memenuhi kebutuhan masyarakat terkait layanan
- b. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada masyarakat yang dilayani
- c. Memberikan fokus perhatian kepada masyarakat yang dilayani

Manfaat dari pelayanan sepenuh hati adalah Masyarakat akan terus menerus memanfaatkan layanan secara optimal, sehingga kebutuhannya senantiasa terpenuhi dengan baik. Sedangkan bagi pemerintah, pelayanan sepenuh hati memberikan manfaat dalam peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

2. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Dalam memberikan pelayanan publik, ASN harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain (Jailani, 2013):

- a. Jujur dan dapat dipercaya
- b. Integritas dan tidak mengorbankan prinsip moral
- c. Memegang janji atau senantiasa memenuhi janji
- d. Setia, loyal, dan taat pada kewajiban
- e. Adil, yang bermakna memperlakukan orang dengan sama, penuh toleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka
- f. Perhatian, yaitu memberikan perhatian kepada orang lain
- g. Menghormati hak dan martabat setiap orang
- h. Keunggulan atau senantiasa meningkatkan kualitas kinerja dan profesionalitas

Ada enam azas pelayanan publik yang merupakan pokok penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut (Sutopo & Suryanto, 2006):

- a. Azas transparansi. Sebuah unit pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Azas akuntabilitas. Setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Azas Kondisional. Pelayanan publik haruslah disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Azas Partisipatif. Masyarakat perlu didorong untuk berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Azas Kesamaan hak. Pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- f. Azas Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

3. Standar Mutu Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 tahun 2009 standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan berkualitas jika digunakan standar pelayanan, maka tolak ukurnya adalah (Maani, 2010):

- a. *Reliability* (handal) meliputi pengaturan fasilitas, sistem dan prosedur dilaksanakan taat azas, meningkatkan efektifitas jadwal kerja dan meningkatkan koordinasi antar bagian
- b. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi mempercepat pelayanan, pelatihan karyawan, penyederhanaan sistem dan prosedur, pelayanan yang terpadu, penyederhanaan birokrasi serta mengurangi pemusatan keputusan
- c. *Empathy* (perhatian) meliputi kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam pelayanan, serta menerima masukan dan saran. Selain itu empati juga berarti memberikan perhatian dan memahami kebutuhan spesifik dari masyarakat yang dilayani (Arisman, n.d.)
- d. *Accountability* (tanggung jawab) berarti pelayanan yang diberikan haruslah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat
- e. *Comfort* (kenyamanan) berarti masyarakat yang dilayani haruslah merasakan kenyamanan dalam menerima layanan
- f. *Competence* yaitu meliputi meningkatkan profesionalisme karyawan dan meningkatkan mutu administrasi.
- g. *Credibility* yaitu meliputi meningkatkan sikap mental karyawan untuk bekerja giat, meningkatkan kejujuran karyawan dan menghilangkan kolusi.
- h. *Tangibles* yaitu meliputi perluasan kapasitas, penataan fasilitas, meningkatkan infrastruktur, menambah peralatan, menambah /

menyempurnakan fasilitas komunikasi dan perbaikan sarana dan prasarana (Jailani, 2013)

- i. *Understanding the customers* yaitu meliputi sistem dan prosedur pelayanan yang menghargai konsumen/pelanggan serta meningkatkan keberpihakan pada konsumen/pelanggan.
- j. *Communication* berkaitan dengan kejelasan tentang pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan, meningkatkan efektifitas komunikasi dengan klien dan membuat sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

Berikut tabel ringkasan dari prinsip, azas, dan standar mutu pelayanan publik

Tabel 2.1
Prinsip, Azas, dan Standar Mutu Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik	Azas Pelayanan Publik	Standar Mutu Pelayanan Publik
1. Jujur	1. Transparansi	1. <i>Reliability</i>
2. Integritas	2. Akuntabilitas	2. <i>Responsiveness</i>
3. Memegang janji	3. Kondisional	3. <i>Emphaty</i>
4. Setia	4. Partisipatif	4. <i>Accountability</i>
5. Adil	5. Kesamaan hak	5. <i>Comfort</i>
6. Perhatian	6. Keseimbangan antara hak dan kewajiban	6. <i>Competence</i>
7. Menghormati hak orang lain		7. <i>Credibility</i>
8. Unggul		8. <i>Tangibles</i>
		9. <i>Understanding the customers</i>
		10. <i>Communication</i>

Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik minimal mencakup (Suyadi, 2015):

- a. Prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya
- d. Produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. Penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang didasarkan atas keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Batinggi dalam Arisman (Arisman, n.d.), untuk memastikan pelayanan yang diberikan berkualitas, maka prinsip-prinsip di bawah ini perlu dilakukan, yaitu:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat dan tidak membingungkan atau mengandung interpretasi ganda
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
- f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan dalam hal ini masyarakat yang dilayani
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai rekan kerja yang dapat

dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Ada tiga bentuk dasar pelayanan, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan. Berikut penjelasannya:

1. Layanan dengan lisan diberikan oleh petugas yang memberikan layanan informasi. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini di antaranya adalah:
 - a. Memberikan penjelasan yang diperlukan dengan singkat dan jelas
 - b. Bersikap sopan dan ramah
 - c. Tidak mengobrol atau membuang-buang waktu dengan membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya
2. Layanan dengan tulisan. Dalam layanan ini yang penting adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu:
 - a. Layanan berupa petunjuk / informasi dan yang sejenis
 - b. Layanan berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan
3. Layanan dengan perbuatan, yaitu merupakan layanan ikutan dari layanan lisan dan tulisan.

4. Konsep dan penerapan revolusi mental dan nilai agama dalam pelayanan publik

a. Revolusi mental dalam pelayanan publik

Revolusi mental Merupakan gerakan nasional untuk mengubah cara pandang, pola pikir, sikap-sikap, nilai-nilai, dan perilaku bangsa Indonesia untuk mewujudkan indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian. Terdapat lima kelompok program besar dalam gerakan nasional revolusi mental (GNRM) salah satunya adalah program Indonesia Melayani (Prasetyo, 2012)

Program Gerakan Indonesia Melayani, difokuskan kepada (Sekretariat Kabinet RI, 2016):

- 1) Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia ASN
- 2) Peningkatan penegakan disiplin ASN Pemerintah dan Penegak Hukum
- 3) Penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif (*e-government*)
- 4) Penyempurnaan sistem manajemen kinerja (*performance-based management system*) ASN
- 5) Peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsive.
- 6) Penyempurnaan peraturan perundangundangan (deregulasi)
- 7) Penyederhanaan pelayanan birokrasi (debirokratisasi)
- 8) Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik
- 9) Peningkatan penegakan hukum dan aturan di bidang pelayanan publik
- 10) Penerapan sistem penghargaan dan sanksi beserta keteladanan pimpinan.

Tiga nilai yang hendak ditanamkan dalam gerakan ini, yaitu integritas, etos kerja, dan gotong royong. Ketiga nilai tersebut sangat sesuai diterapkan oleh ASN dalam melayani masyarakat. Diharapkan dari nilai yang ditanamkan melalui gerakan ini, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi. Tiga nilai tersebut diuraikan sebagai berikut:

- 1) Melayani dengan penuh integritas, yaitu jujur, dapat dipercaya, berakarakter, dan penuh tanggung jawab
- 2) Melayani dengan etos kerja yang tinggi, yaitu memiliki daya saing dengan negara-negara maju, optimis, inovatif dan produktif
- 3) Melayani dengan sikap gotong royong, yaitu melakukan kerjasama dengan berbagai lembaga atau pihak-pihak yang berkaitan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, memiliki rasa solidaritas yang tinggi terhadap sesama warga negara, serta berorientasi pada kemaslahatan bangsa dan negara.

b. Nilai Agama dalam pelayanan publik

Agama merupakan landasan utama setiap manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya. Dalam konteks pelayanan publik misalnya, Agama memandang bahwa setiap manusia adalah pemimpin yang harus melayani umat (*khadimul ummah*). Hal ini memberikan dorongan bagi setiap ASN untuk memberikan layanan terbaik, sesuai dengan yang diperintahkan Tuhan Yang Maha Esa.

Nilai-nilai dalam agama yang terkait dengan pelayanan publik, di antaranya yaitu (Jailani, 2013) :

1) Persamaan derajat antar manusia

Semua orang memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan, sehingga tidak boleh membedakan antara yang kaya dan miskin, yang berpendidikan dan tidak berpendidikan, pejabat ataupun rakyat biasa.

Di dalam Al Qur'an surat al-Hujarat: 13, Allah SWT berfirman yang artinya:

"Wahai manusia! Sungguh Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh, yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui, Maha teliti."

Ayat ini mengungkapkan bahwa semua manusia di mata Allah SWT adalah sama. Ketinggian derajat atau kemuliaan ditentukan oleh ketakwaan, bukan aspek yang lain.

2) Semangat persaudaraan dan perdamaian

Melayani dengan rasa persaudaraan dan perdamaian akan menghasilkan pelayanan yang prima. Di dalam Al Qur'an surat Al Hujurat ayat 10, Allah SWT berfirman yang artinya: "Sesungguhnya Orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat" (*Al Qur'an tajwid dan terjemahan*, 2006).

3) Amanah dan bertanggung jawab

Dalam Agama, jabatan atau pekerjaan adalah amanah yang harus ditunaikan dengan penuh tanggung jawab. Sifat amanah dan bertanggung jawab perlu dimiliki oleh para ASN agar dapat menjalankan tugasnya dengan profesional dan penuh tanggung jawab.

Di dalam Al Qur'an surat al-Ahzab ayat 72, Allah SWT berfirman yang artinya : "Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipukullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh."

4) Orientasi pada kebaikan

Pelayanan yang berorientasi pada kebaikan akan membawa kepada pelayanan sepenuh hati, tulus dan tanpa pamrih.

Di dalam Al Qur'an surat At Tiin ayat 95 Allah SWT berfirman yang artinya: "Kemudian Kami [Allah] kembalikan dia (manusia) ke kondisi paling rendah, kecuali mereka yang beriman kepada Allah dan beramal saleh".

5) Adil, Jujur dan bersih

Adil berarti menempatkan segala sesuatu sesuai dengan tempatnya. Nilai-nilai keadilan dalam pelayanan berarti memberikan layanan sesuai dengan proporsinya. Jujur dan bersih dalam melayani berarti tidak ada pungutan liar dan dilaksanakan sesuai dengan tugas para ASN.

Dalam kitab *Sunan An-Nasai Al-Musamma Al-Mujtaba* (Alfionitazkiyah, 2014), Abdullah bin 'Amr bin Al-'Ash meriwayatkan, bahwa Rasulullah Saw bersabda, yang artinya:

"Sesungguhnya orang yang adil di sisi Allah akan berada di atas menara-menara cahaya di sebelah kanan Rabb yang Rahman, dan kedua tanganNya berada di sisi orang-orang yang adil di dalam menetapkan hukum, adil dalam keluarga, dan adil dalam kepemimpinannya".

6) Ikhlas dan berakhlak mulia

Memberikan pelayanan dengan penuh keikhlasan dengan mengharapkan ridho dan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa akan memunculkan akhlak mulia dalam melayani. Dalam Al Qur'an surat Al Kahfi ayat 110 Allah SWT berfirman yang artinya: "Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, Maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya".

Terkait niat yang ikhlas dalam beramal Rasulullaah Saw juga bersabda yang artinya: "Sesungguhnya segala amalan yang kita kerjakan sangat tergantung pada niatnya. Dan sesungguhnya seseorang akan memperoleh pahala sesuai dengan apa yang ia niatkan" (Riwayat Bukhari dan Muslim).

7) Pengabdian/ibadah

Bekerja adalah bagian dari pengabdian atau ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa. Termasuk bekerja dalam melayani masyarakat, sehingga harus dilakukan dengan maksimal. Dalam Al Qur'an surat Az Zalzalah ayat 7-8, Allah SWT berfirman yang artinya:

"Barangsiapa yang mengerjakan kebajikan sebesar dharrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula".

8) Mendahulukan melaksanakan kewajiban

Mendahulukan kewajiban daripada menuntut hak adalah sikap yang sangat baik dalam memberikan pelayanan. Sikap ini akan membuat ASN memberikan pelayanan yang berkualitas, bahkan lebih dari yang diharapkan pimpinan ataupun masyarakat.

Dalam surat al-Hasr ayat 18, Allah Swt berfirman: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan".

9) Saling tolong menolong

Melayani masyarakat berarti memberikan pertolongan pada mereka dalam memenuhi segala kebutuhannya dalam hidup. Dan hal ini sangatlah terpuji.

Di dalam Al Qur'an surat Al-Ma'idah ayat 2, Allah SWT berfirman yang artinya: "Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran".

10) Musyawarah dan toleransi

Musyawarah dan toleransi dalam melayani terwujud pada aspek pengambilan keputusan di dalam menghadapi permasalahan pelayanan, dan memberikan toleransi yang seluas-luasnya kepada masyarakat yang dilayani selama hal itu tidak melanggar peraturan yang berlaku.

Dalam kitab Jami Al-Shalih Sunan Al Tirmidziy dikatakan bahwa : "Abu Hurairah r.a. dia berkata : 'saya tidak pernah melihat seseorang yang paling sering melakukan musyawarah selain Rasulullah Saw'" (Abdullah, 2014).

Berikut tabel ringkasan tentang Pelayanan publik berbasis revolusi mental dan nilai agama.

Tabel 2.2

Pelayanan Publik Berbasis Revolusi Mental dan Nilai Agama

Revolusi Mental	Nilai Agama
a) Melayani dengan penuh integritas, yaitu jujur, dapat dipercaya, berkarakter, dan penuh tanggung jawab	a) Persamaan derajat antar manusia
b) Melayani dengan etos kerja yang tinggi, yaitu memiliki daya saing dengan negara-negara maju, optimis, inovatif dan produktif	b) Semangat persaudaraan dan perdamaian
	c) Amanah dan bertanggung jawab
	d) Orientasi pada kebaikan
	e) Adil, Jujur dan bersih

c) Melayani dengan sikap gotong royong, yaitu melakukan kerjasama dengan berbagai lembaga atau pihak-pihak yang berkaitan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, memiliki rasa solidaritas yang tinggi terhadap sesama warga negara, serta berorientasi pada kemaslahatan bangsa dan negara.	f) Ikhlas dan berakhlak mulia g) Pengabdian/ibadah h) Mendahulukan melaksanakan kewajiban i) Saling tolong menolong j) Musyawarah dan toleransi
---	---

Salah satu instansi yang telah mencoba menjalankan pelayanan publik berbasis revolusi mental dan nilai agama adalah KUA Parigi. Kepala KUA, Bapak Saepul Wila menerapkan biaya pencatatan nikah Rp 0 di dalam kantor dan jam kerja, dan menyetorkan Rp 600.000 ke Bank yang ditunjuk bagi yang melangsungkan pernikahan di luar KUA. Beliau juga menekankan pentingnya sikap ramah dan kerja cepat serta transparan saat melayani masyarakat. Pendekatan kekerabatan dalam pelayanan di KUA juga memberikan dampak besar bagi kualitas kepuasan masyarakat. Ia mencontohkan, untuk tahun 2016, sebanyak 50% dari 416 peristiwa nikah, dilangsungkan di Kantor KUA (Al Asyhar, 2017).

C. Latihan

1. Pejamkan mata dan bayangkan, nilai-nilai yang telah mendasari pelayanan di instansi tempat saudara bekerja
2. Renungkan nilai-nilai yang seperti apa yang ideal diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

D. Rangkuman

Pelayanan sepenuh hati atau pelayanan prima (*service excellent*) adalah melayani dengan penuh produktivitas, memberikan pelayanan terbaik dan tanpa pamrih. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat

merasakan kepuasan dalam layanan dan kebutuhannya senantiasa terpenuhi dengan baik. Untuk memberikan pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat, ASN perlu memahami konsep dasar pelayanan sepenuh hati disertai dengan prinsip-prinsip dasarnya, azas-azas yang perlu diterapkan, serta standar mutu dari pelayanan publik.

Sejalan dengan program yang dicanangkan dalam GNRM bahwa Ketiga nilai yaitu integritas, etos kerja, dan gotong royong, sangat sesuai diterapkan oleh ASN dalam melayani masyarakat. Diharapkan dari nilai yang ditanamkan melalui gerakan ini, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi. Nilai agama yang merupakan landasan utama dalam kehidupan semestinya juga menjadi aspek pendorong utama bagi ASN dalam memberikan layanan sepenuh hati.

E. Evaluasi Materi Pokok 1

1. Pelayanan sepenuh hati adalah
 - a. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
 - b. pelayanan untuk semua
 - c. pelayanan terbaik sesuai dengan standar yang berlaku
 - d. pelayanan sebagai bagian dari kewajiban dan tanggung jawab
2. Tujuan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di antaranya
 - a. Memperoleh pujian dari masyarakat
 - b. Memenuhi kebutuhan masyarakat terkait layanan
 - c. Mendapatkan penghargaan dari atasan
 - d. Memenuhi tugas dan tanggung jawab
3. Di antara pernyataan di bawah ini, yang bukan merupakan prinsip dalam pelayanan publik antara lain
 - a. Ketelitian
 - b. Integritas
 - c. Adil
 - d. Keunggulan

4. Peran serta masyarakat dalam pelayanan publik disebut azas
 - a. Azas transparansi
 - b. Azas kondisional
 - c. Azas keseimbangan
 - d. Azas partisipatif
5. Mempercepat pelayanan, pelatihan karyawan, penyederhanaan sistem dan prosedur, pelayanan yang terpadu, penyederhanaan birokrasi serta mengurangi pemusatan keputusan, merupakan salah satu standar pelayanan, yaitu
 - a. *Reliability*
 - b. *Empathy*
 - c. *Responsiveness*
 - d. *Accountability*
6. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah dapat dipertanggungjawabkan, hal ini disebut
 - a. Responsiveness
 - b. Reliability
 - c. Communication
 - d. Accountability
7. Berikut hal yang harus diatur dalam standar pelayanan publik, kecuali
 - a. Prosedur
 - b. Petugas
 - c. Waktu
 - d. Biaya
8. GNRM pada dasarnya adalah gerakan untuk merubah:
 - a. Kedaulatan dan martabat bangsa
 - b. Cara pandang, pola pikir, sikap-sikap, nilai-nilai, dan perilaku bangsa
 - c. Kondisi ekonomi dan kesejahteraan masyarakat
 - d. Kehidupan berbangsa dan bernegara

9. Memiliki daya saing dengan negara-negara maju, optimis, inovatif dan produktif, adalah satu di antar tiga nilai dalam GNRM, yaitu
 - a. Inovasi
 - b. Integrasi
 - c. Etos Kerja
 - d. Gotong Royong
10. Pelayanan publik yang berlandaskan nilai-nilai agama di antaranya:
 - a. Persamaan derajat antar manusia
 - b. Amanah dan bertanggung jawab
 - c. Adil, jujur, bersih
 - d. Semua benar

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Untuk lebih memperdalam pengertian saudara tentang konsep pelayanan sepenuh hati berbasis revolusi mental dan nilai agama, silahkan saudara mengingat kembali bagaimana pelayanan yang selama ini anda berikan kepada masyarakat, apakah sudah -sesuai dengan prinsip revolusi mental dan nilai agama. Tuliskan di selembar kertas. Selanjutnya bacalah literatur literatur yang berkaitan dengan pelayanan sepenuh hati berbasis revolusi mental dan nilai agama.

BAB III

BUDAYA KERJA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS REVOLUSI MENTAL DAN NILAI AGAMA

A. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti diklat ini diharapkan peserta mampu menguraikan pengertian budaya kerja, menjelaskan pengertian pelayanan inovatif, menyusun strategi membangun budaya kerja pelayanan inovatif, menginternalisasikan dan menerapkan konsep revolusi mental dan nilai agama dalam budaya kerja pelayanan inovatif.

B. Uraian Materi

1. Budaya kerja

1.1. Pengertian budaya kerja

Menurut asal katanya, *cultura* (latin) berarti merawat atau perawatan dan pemeliharaan. Dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dibantah, dilakukan berulang-ulang hingga tanpa disadari menjadi sesuatu yang sakral. Sedangkan “kerja” dalam Al-Qur’an disebutkan dengan berbagai terminology, yaitu; “*amalun*” (mencakup pekerjaan lahiriah dan batiniah), “*fi’lun*” (mencakup pekerjaan lahiriah), “*sun’un*” yaitu yang menekankan pada makna pekerjaan yang menghasilkan keluaran (output) yang bersifat fisik, “*taqdimun*” yang mempunyai penekanan makna pada investasi untuk kebahagiaan hari esok (Mujiono, 2013).

Dalam konteks organisasi, budaya dikaitkan dengan perilaku dalam bekerja atau disebut budaya kerja. Budaya kerja atau budaya organisasi memiliki beberapa definisi atau pengertian, yaitu di antaranya adalah:

- a. Pandangan hidup yang berisi nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, pendorong, yang tercermin dalam sikap perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang melekat secara keseluruhan pada diri

setiap individu di dalam organisasi, yang terwujud sebagai kerja (Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia, 2009)

- b. Sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja, sikap, dan berperilaku para anggota organisasi (Setiawan, n.d.)
- c. Pola asumsi dasar yang telah diciptakan atau ditemukan, atau dikembangkan dalam proses memecahkan masalah dan mengambil keputusan ketika beradaptasi dengan lingkungan eksternal dan mengelola integrasi internal organisasi
- d. Pola nilai, sikap, tingkah laku hasil karsa dan karya termasuk segala instrumen, sistem kerja, teknologi dan bahasa yang digunakannya
- e. Persepsi terhadap nilai-nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan hidup, yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku dalam bekerja

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa budaya kerja adalah nilai, pandangan, pendapat, sifat, kebiasaan yang dianut oleh anggota organisasi yang tercermin dalam sikap, perilaku, sistem kerja, dan dalam pengambilan keputusan.

Budaya kerja dapat dikenali wujudnya dari sikap dan perilaku seseorang, kelompok, organisasi, atau sistem kerja ketika ASN melaksanakan tugas. Budaya kerja yang kuat menuntut perilaku seseorang secara terpola dalam pengertian (Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia, 2009):

- a. Budaya kerja sebagai sistem kerja
- b. Budaya kerja memungkinkan seseorang bekerja lebih baik dan memuaskan
- c. Budaya kerja dapat membangkitkan kesanggupan dalam beradaptasi dengan keadaan yang berbeda

Budaya organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu (*Budaya kerja kementerian pendidikan nasional*, 2010):

- a. Pengaruh umum dari luar, mencakup faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan atau hanya sedikit dapat dikendalikan oleh organisasi.
- b. Pengaruh dari nilai-nilai yang ada di masyarakat, yaitu keyakinan-keyakinan dan nilai-nilai yang dominan dari masyarakat luas.

- c. Faktor-faktor yang spesifik dari organisasi sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya.

Budaya sangat mempengaruhi organisasi, karena organisasi digerakkan oleh, dari dan untuk manusia yang memiliki budaya. Budaya di dalam organisasi harus dibentuk, dibangun, dikembangkan agar dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. Hal ini juga disampaikan oleh Schein (Kusdi, 2011), *“Organizational learning, development, and planned change cannot be understood without considering culture as a primary sources of resistance change”*. Schein mengungkapkan bahwa proses perubahan dalam pembelajaran, perkembangan dan perencanaan suatu organisasi tidak akan dapat dipahami tanpa mempertimbangkan budaya sebagai sumber utama dari perubahan resistensi.

2. Budaya Kerja Kementerian Agama

Budaya kerja yang dicanangkan oleh kementerian agama adalah Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung Jawab, dan Keteladanan (Kementerian Agama RI, n.d.).



Gambar 3.1. Lima Nilai Budaya Kerja Kemenag RI

Sumber: <https://bengkulu.kemenag.go.id/403.shtml>

Lima budaya kerja Kementerian Agama Republik Indonesia, yaitu:

a. Integritas

Integritas bermakna Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Indikasi positif dari budaya integritas ini adalah

- 1) Bertekad dan berkemauan untuk berbuat yang baik dan benar
- 2) Berpikiran positif, arif, dan bijaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsi
- 3) Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 4) Menolak korupsi, suap, atau gratifikasi.

Sedangkan indikasi negatifnya adalah

- 1) Melanggar sumpah dan janji pegawai/jabatan
- 2) Melakukan perbuatan rekayasa atau manipulasi
- 3) Menerima pemberian dalam bentuk apapun di luar ketentuan.

b. Profesionalitas

Profesionalitas bermakna bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Indikasi positifnya adalah

- 1) Melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan
- 2) Disiplin dan bersungguh-sungguh dalam bekerja
- 3) Melakukan pekerjaan secara terukur
- 4) Melaksanakan dan menyelesaikan tugas tepat waktu
- 5) Menerima *reward* and *punishment* sesuai dengan ketentuan

Sedangkan indikasi negatifnya yaitu:

- 1) Melakukan pekerjaan tanpa perencanaan yang matang;
- 2) Melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan tugas dan fungsi
- 3) Malas dalam bekerja
- 4) Melakukan pekerjaan dengan hasil yang tidak sesuai dengan standar

c. Inovasi

Inovasi pada budaya kerja kementerian agama berarti menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Indikasi positifnya adalah

- 1) Selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan
- 2) Bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif
- 3) Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi
- 4) Berani mengambil terobosan dan solusi dalam memecahkan masalah
- 5) Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien.

Sedangkan indikasi negatifnya adalah

- 1) Merasa cepat puas dengan hasil yang dicapai
- 2) Bersikap apatis dalam merespons kebutuhan stakeholder dan user
- 3) Malas belajar, bertanya, dan berdiskusi
- 4) Bersikap tertutup terhadap ide-ide pengembangan.

d. Tanggung jawab

Budaya kerja tanggung jawab ini bermakna bekerja secara tuntas dan konsekuen. Indikasi positifnya antara lain

- 1) Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu
- 2) Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi, dan melakukan langkah-langkah perbaikan
- 3) Mengatasi masalah dengan segera
- 4) Komitmen dengan tugas yang diberikan.

Sedangkan indikasi negatifnya adalah

- 1) Lalai dalam melaksanakan tugas
- 2) Menunda-nunda dan/atau menghindar dalam melaksanakan tugas
- 3) Selalu merasa benar dan suka menyalahkan orang lain
- 4) Menolak resiko atas hasil pekerjaan

- 5) Memilih-milih pekerjaan sesuai dengan keinginan pribadi
- 6) Menyalahgunakan wewenang dan tanggung

e. Keteladanan

Keteladanan bermakna menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Indikasi positif dari budaya keteladanan adalah

- 1) Berakhlak terpuji
- 2) Memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, penuh keramahan, dan adil
- 3) Membimbing dan memberikan arahan kepada bawahan dan teman sejawat
- 4) Melakukan pekerjaan yang baik dimulai dari diri sendiri

Sedangkan indikasi negatifnya adalah

- 1) Berakhlak tercela
- 2) Melayani dengan seadanya dan sikap setengah hati
- 3) Memperlakukan orang berbeda-beda secara subjektif
- 4) Melanggar peraturan perundang-undangan
- 5) Melakukan pembiaran terhadap bentuk pelanggaran

3. Pengembangan budaya kerja

Budaya kerja di suatu organisasi perlu dikembangkan agar nilai-nilai positif akan menjadi sifat, kebiasaan, pendorong yang tercermin dalam sikap dan perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja. Membangun budaya kerja berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif, serta berupaya membiasakan (*habituating process*) pola perilaku kerja agar tercipta suatu bentuk baru yang lebih baik. Manfaat pelaksanaan budaya kerja adalah (Zainuri, 2016):

- 1) Produktivitas menjadi lebih tinggi
- 2) Kepuasan kerja meningkat
- 3) Pergaulan yang lebih akrab

- 4) Disiplin meningkat
- 5) Pengawasan fungsional berkurang
- 6) Pemborosan berkurang, tingkat absensi menurun
- 7) Terus ingin belajar
- 8) Ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi

Namun niat memperbaiki birokrasi, budaya kerja, dan mental SDM adalah hal yang sangat mulia dan berharap akan adanya perubahan birokrasi (budaya) yang transformatif. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja telah jelas memberikan pemahaman akan pentingnya perubahan pola pikir dan budaya kerja dalam konteks reformasi birokrasi yang menjadi sebuah pertarungan besar bagi bangsa Indonesia (Zainuri, 2016).

Mengembangkan budaya kerja akan memberikan manfaat, baik bagi pegawai itu sendiri maupun lingkungan kerja Kementerian/Lembaga, dan Pemerintah Daerah dimana pegawai tersebut berada, serta bangsa dan negara, yaitu antara lain (Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia, 2009):

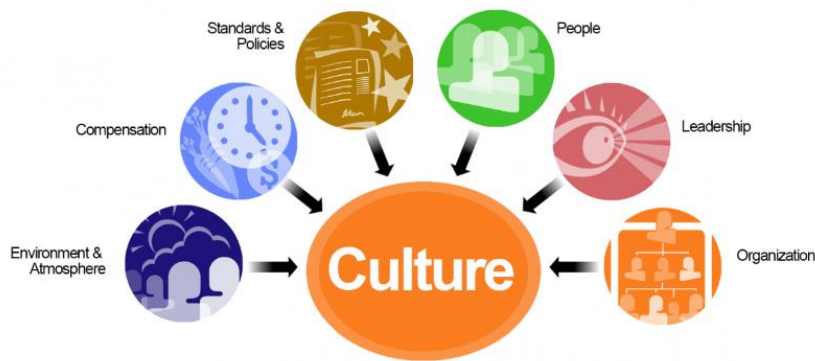
- 1) Bagi ASN, yaitu memperoleh kesempatan untuk berperan, berprestasi, kebanggaan kerja, menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, rasa ikut memiliki dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan pengabdian sebagai ASN
- 2) Bagi instansi, yaitu membuka jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, menumbuhkan kepemimpinan yang partisipatif, menciptakan suasana kerja yang kondusif, mengembangkan jiwa gotong royong dan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan
- 3) Bagi bangsa dan negara, yaitu mampu menjawab masalah-masalah mendasar negara terutama pembangunan moral bangsa, mensinergikan program pembangunan nasional, membangun tata pemerintahan yang baik dan memperbaiki sistem manajemen pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Tabel 3.1. Manfaat Pengembangan Budaya Kerja Organisasi

Bagi ASN	Bagi Instansi	Bagi Bangsa dan Negara
Kesempatan untuk • Berperan • Berprestasi • Memiliki kebanggaan kerja • Menjamin hasil kerja • Rasa memiliki dan tanggung jawab	• Membuka jaringan komunikasi • Keterbukaan • Kebersamaan • Menumbuhkan kepemimpinan partisipatif • Suasana kerja kondusif • Mengembangkan jiwa gotong royong • Menciptakan suasana kerja yang menyenangkan	• Pembangunan moral bangsa • Mensinergikan program pembangunan nasional • Membangun tata pemerintahan yang baik • Memperbaiki system manajemen pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat

Tujuan fundamental dari pengembangan budaya kerja adalah untuk membangun sumber daya manusia seutuhnya agar setiap orang sadar bahwa mereka berada dalam suatu hubungan sifat, peran dan komunikasi yang saling bergantung satu sama lain. Oleh karenanya, reformasi birokrasi berupaya mengubah budaya kerja saat ini, menjadi budaya yang mengembangkan sikap dan perilaku kerja yang berorientasi pada hasil (*outcome*) yang diperoleh dari produktivitas kerja dan kinerja yang tinggi.

Dalam pengembangan budaya kerja, terdapat unsur penting yang saling berinteraksi, yaitu nilai dasar dan sistem kerja organisasi (*organization*), ASN (*leadership and people*), kompensasi (*compensation*) dan lingkungan yang mempengaruhinya (*environment and atmosphere*). Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut ini,



Gambar 3.2 Unsur yang berinteraksi Dalam Pengembangan Budaya Kerja

Sumber: <https://sites.google.com/site/roaassignment2part2/mana/org>

Dalam melakukan pengembangan budaya kerja, perlu dilakukan pemilihan nilai apa yang akan diyakini dan akan dipakai sebagai pedoman, kemudian diinternalisasikan dalam setiap pribadi ASN dan diimplementasikan dalam setiap sistem, prosedur dan tata laksana sehingga menghasilkan kinerja peningkatan pelayanan kepada masyarakat (*Budaya kerja kementerian pendidikan nasional*, 2010).

Sasaran yang ingin dicapai dalam pengembangan budaya kerja di lingkungan Kementerian Agama adalah (Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia, 2009, p. 21):

- 1) Menumbuhkembangkan nilai-nilai budaya kerja produktif
- 2) Memperbaiki persepsi, pola pikir, dan perilaku yang menyimpang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, serta pemberian pelayanan kepada masyarakat, sekaligus upaya percepatan pemberantasan KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme)
- 3) Membina tingkat kepekaan sosial, kreatif dan dinamis untuk memperbaiki kinerja secara berkelanjutan dan mampu menjadi teladan bagi ASN lainnya
- 4) Membangun citra ASN yang lebih baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat

Pengembangan budaya kerja bagi para ASN dapat dilakukan dengan (Mantonang, n.d.):

- 1) Melakukan kampanye merubah pola lama ke pola baru yang lebih baik. Dalam hal ini, peran pemimpin sangat penting untuk memberikan teladan serta arahan untuk selalu memiliki karakter dan budaya kerja yang baik.
- 2) Melakukan pelatihan-pelatihan karakter bagi para ASN yang dapat membentuk mental dan budaya kerjanya.
- 3) Menerapkan sistem *reward* dan *punishment*. Dalam penerapannya perlu dibuat indikator yang jelas dan terukur, agar unsur subjektifitas dalam penilaian dapat diminimalisir. Sistem *reward* dan *punishment* perlu untuk diberlakukan untuk mendorong para ASN agar semakin profesional.

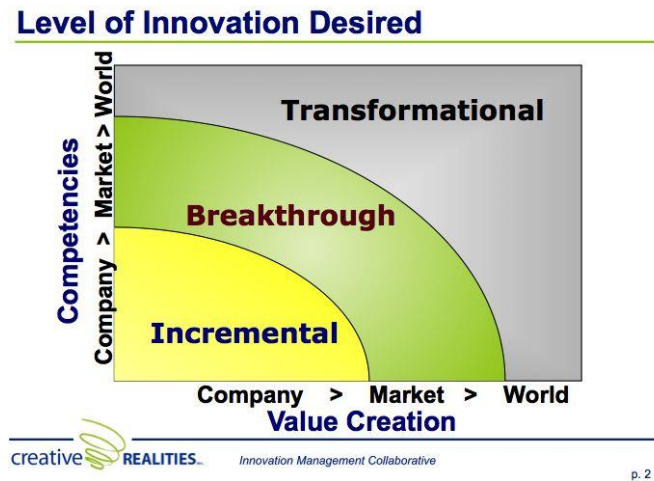
2. Pelayanan inovatif

Inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Level inovasi berentang mulai dari incremental, radikal, sampai transformatif, dijabarkan berikut ini (Hilda, 2014):

1. Inovasi incremental berarti inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suatu proses atau layanan yang ada. Pada umumnya sebagian besar inovasi yang ada berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
2. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan.
3. Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dan menstranformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh

hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.



Gambar 3.3. Level dalam inovasi

Sumber: <http://www.creativerealities.com/innovationist-blog/bid/49954/The-Three-Levels-of-Innovation>

Inovasi dalam konteks pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan/ciptaan/kreativitas baru dalam pelayanan publik. Inovasi Pelayanan Publik juga dapat berupa terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada (Peraturan Kemenpan No. 19 Tahun 2016, hal 6).

Inovasi di dalam kementerian agama misalnya, bermakna menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik, yaitu (Kementerian Agama RI, n.d.):

- a) Selalu melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan
- b) Bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif
- c) Meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi

- d) Berani mengambil terobosan dan solusi dalam memecahkan masalah
- e) Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien

3. Strategi Membangun Budaya Kerja Pelayanan Inovatif

Ada tiga aspek yang harus dibangun untuk membangun budaya inovasi, yaitu sistem, struktur, dan manusia. Di antara ketiga aspek tersebut, manusia adalah aspek yang paling memerlukan energi besar untuk membangunnya. Hal ini disebabkan manusia memiliki tabiat menyukai hidup di zona nyaman. Budaya inovasi akan membuat manusia yang sangat nyaman hidupnya merasa terganggu. Namun inovasi merupakan hal yang sangat penting saat ini (Ariandoko, n.d.).

Membangun budaya inovatif di dalam diri manusia adalah dengan membangun (“7 Langkah untuk Menciptakan Budaya Inovasi,” n.d.):

1. *Passion*. *Passion* atau gairah merupakan hal yang esensi dalam membangun budaya inovatif. Berbagai inovasi dan kreatifitas dimulai dari *passion*. Seorang ASN yang memiliki *passion* dalam melayani masyarakat, akan terus menerus berinovasi dan berkreatifitas dalam memberikan layanan, agar layanan yang disediakan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. *Appreciate*. Sebuah inovasi dan ide kreatif harus dihargai harus dirayakan. Menghargai dan merayakan kreatifitas tidak hanya dengan memberikan gaji tambahan untuk setiap ide hebat yang masuk, tapi juga menghargai ide tersebut dengan pujian, kesempatan pengembangan karir, dan sebagainya. Singkatnya jika menginginkan ASN yang kreatif dan inovatif, maka harus diciptakan lingkungan yang menghargai inovasi dan kreatifitas.
3. *Brave*. Keberanian sangat dibutuhkan dalam mengembangkan inovasi dan kreatifitas. ASN harus didorong untuk berani dalam mengungkapkan pendapat tentang ide atau gagasan baru dalam pelayanan.

Menurut Djokosasonoko (Muslim, 2016) terdapat 10 langkah transformasi budaya, yaitu:

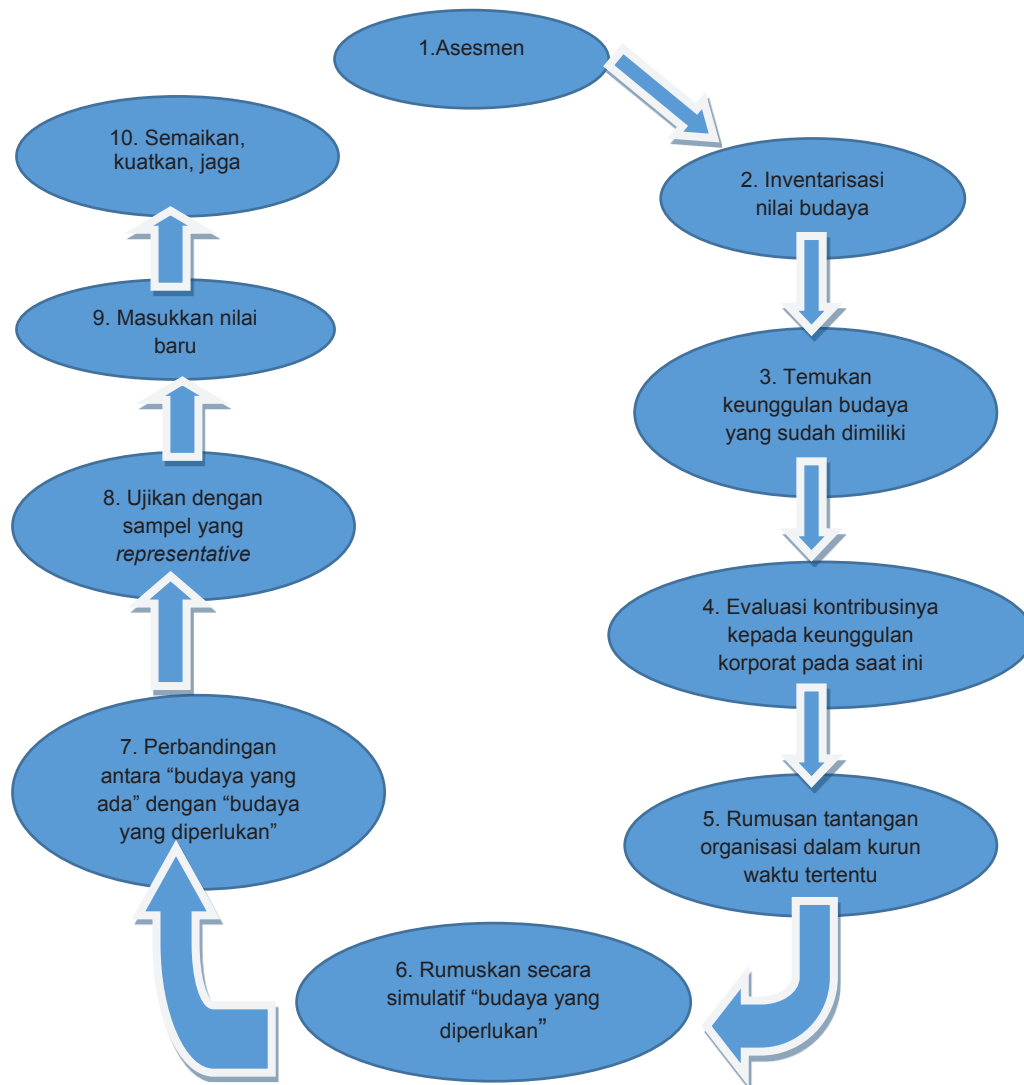
1. Asesmen. Asesmen korposional dilakukan untuk memahami bagaimana “kondisi budaya” organisasi atau perusahaan yang ada.

Asesmen ini akan menghasilkan pemetaan budaya, memberikan arah bagi kebijakan yang diambil dalam transformasi budaya

2. Inventarisasi nilai budaya. Langkah ini merupakan inventarisasi nilai budaya yang ada diorganisasi. Inventarisasi akan menghasilkan kodifikasi nilai-nilai budaya
3. Temukan keunggulan budaya yang sudah dimiliki. Langkah ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh budaya yang ada mendukung kemajuan organisasi dan memastikan agar organisasi dijaga kinerjanya
4. Evaluasi kontribusinya kepada keunggulan korporat pada saat ini. Meskipun evaluasi ini sangat sulit dilakukan, namun perlu dilakukan untuk melihat korelasi di antara keduanya. Hasil dari evaluasi adalah “pemilihan nilai budaya yang dinilai relevan dengan keunggulan korporasi”
5. Rumusan tantangan organisasi dalam kurun waktu tertentu, minimal lima tahun ke depan. Agenda ini dinilai penting bisnis hari ini tidak dapat lagi berpola *inward looking*, melainkan *outward looking*, bahkan *forward looking*. Hal ini perlu dirolasikan dengan visi organisasi. Rumusan tantangan di masa mendatang ternyata tidak hanya penting bagi *strategic plan*, yang merupakan bagian dari *strategic management*, melainkan juga penting untuk merumuskan budaya organisasi.
6. Rumuskan secara simulatif “budaya yang diperlukan” untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut
7. Perbandingan antara “budaya yang ada” dengan “budaya yang diperlukan” Hasil dari proses ini adalah reformulasi dari nilai budaya yang harus dirumuskan berdasarkan kesesuaian dengan keunggulan perusahaan (saat ini) dengan nilai relevan dengan keunggulan dimasa lima tahun ke depan.
8. Ujikan dengan sampel yang *representative*. Pertama perlu dibentuk “sampel” yang sebenarnya merupakan “rolemodel” bagi pelaksana budaya organisasi. Setelah sampel dibentuk, maka ujilah nilai budaya tersebut pada sampel. Tujuannya adalah jangan sampai terjadi gejolak suatu konflik yang tidak perlu karena adanya “kejutan budaya”.

9. Masukkan nilai baru (jika dimungkinkan, satu persatu) Injeksi nilai budaya dapat dilakukan secara bersamaan dengan catatan sel mampu melakukan penyerapan dan adaptasi. Apabila dirasa berat, ineksi nilai budaya dapat dilakukan satu persatu
10. Semaikan, kuatkan, jaga

Alur proses transformasi budaya dapat digambarkan berikut ini,



Gambar 3.4. 10 langkah transformasi budaya

Salah satu strategi yang telah dilakukan pemerintah dalam membangun budaya kerja pelayanan inovatif adalah dengan memberikan penghargaan kepada instansi yang mengembangkan inovasi dalam pelayanannya. Program tahunan yang telah dilaksanakan sejak 2014 ini disebut sebagai program “One Agency, One Innovation”. Program ini mendorong setiap instansi pemerintah untuk mengembangkan inovasi dalam program dan pelayanannya. Beberapa contoh inovasi layanan di beberapa instansi yang masuk dalam 10 besar “Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017” yaitu (Kemenpan RI, 2017b):

1. Layanan 119 : kolaborasi nasional layanan emergensi medik di Indonesia dari Kementerian Kesehatan RI

Layanan 119 merupakan kolaborasi nasional antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, dimana terjadi integrasi layanan antara Pusat Komando Nasional atau *National Command Center* (NCC) yang berada di Kantor Kementerian Kesehatan, Jakarta, dengan *Publik Safety Center* (PSC) yang berada di tiap Kabupaten/Kota.

Layanan kegawatdaruratan medis melalui nomor 119 dapat diakses secara luas dan gratis oleh masyarakat melalui telepon seluler maupun telepon rumah. Peluncuran 119 sejalan dengan agenda ke lima Nawa Cita yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia, maka dalam perjalanannya Kementerian Kesehatan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang sehat (Kemenkes RI, 2016).

2. Aplikasi Lapor Diri (LaDi) WNI Terintegrasi secara Online pada Perwakilan RI se-Jerman dari Kementerian Luar Negeri

Inovasi LaDi bermula dari keinginan menyelesaikan persoalan tidak adanya kesatuan data akurat mengenai WNI yang berada di Jerman. Data ini sekaligus melindungi kepentingan warga apabila menghadapi masalah di Jerman. Data yang akurat dapat membantu KBRI dengan cepat dalam mengatasi persoalan, misalnya warga negara yang habis masa berlaku paspor (“Aplikasi Lapor Diri Terintegrasi Secara Online KBRI Berlin Masuk Inovasi Top 99 Pelayanan Publik,” 2017).

3. **KAKAP Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu dari Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional**

Inovasi ini lahir dari kondisi pertanahan di Kabupaten Gresik, di mana peta dasar belum tersedia, sertifikat tumpang tindih, tata ruang tidak terencana, dibutuhkan biaya tinggi untuk survei lapangan, serta sulit mencari informasi terkait data tanah. Setelah KAKAP diterapkan, seluruh bidang tanah akan didata, diakses per bidang tanah dan bisa dimanfaatkan karena data tersedia lengkap. Saat ini sudah diterapkan di 27 Desa dari 47 Desa di Kabupaten Gresik (Kemenpan RI, 2017a).

4. **Konsep dan Penerapan Prinsip Revolusi Mental dan Nilai Agama Dalam Budaya Kerja Pelayanan Inovatif**

1. **Budaya kerja pelayanan inovatif berbasis revolusi mental**

Visi dari GNRM adalah mewujudkan penyelenggara negara dan masyarakat Indonesia yang berintegritas dan beretos kerja dengan semangat gotong royong. Visi ini jangan sampai hanya sekedar kata-kata manis atau istilah saja yang tidak diimplementasikan sesuai dengan maknanya yang sangat mendalam. Gerakan ini haruslah diinternalisasi menjadi nilai yang dipahami, diinternalisasi secara mendalam oleh pada ASN dan diimplementasikan.

Sangat jelas budaya kerja di dalam pemerintahan yang diinginkan oleh semangat revolusi mental, atau istilah lain adalah transformasi budaya, yaitu budaya kerja yg berintegritas, etos kerja yang tinggi dan semangat gotong royong. Sesuai dengan hal tersebut, perubahan mendasar dalam mentalitas, cara berpikir, cara merasa dan cara mempercayai, yang semuanya menjelma dalam perilaku dan tindakan sehari-hari harus dilakukan.

Usaha dalam melakukan transformasi budaya kerja harus menysasar aspek terpenting yang menentukan perilaku manusia, yakni karakter personal dan budaya (sistem nilai, sistem pengetahuan, dan sistem perilaku sebagai pembentuk karakter kolektif). Transformasi ini meniscayakan adanya transformasi etos, yaitu perubahan mendasar dalam mentalitas, cara berpikir, cara merasa dan cara mempercayai, yang semuanya menjelma dalam perilaku dan tindakan sehari-hari.

Menurut Zainuri (2016), gagasan program revolusi mental dapat bersinergi dengan lima nilai budaya kerja kementerian agama. Hal ini dikarenakan lima nilai budaya kementerian agama akan semakin mempertajam arah reformasi birokrasi, terutama di bidang penataan manajemen sumber daya manusia ASN. Lima nilai budaya kerja kementerian agama dapat dikatakan sebagai wujud revolusi mental ala Kementerian Agama.

Pada GNRM dan budaya kerja Kementerian Agama, sama-sama mencanangkan nilai integritas, yang bermakna Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Sedangkan etos kerja yang diharapkan dari GNRM di antaranya adalah etos kerja profesional, inovatif, bertanggung jawab, dan keteladanan. Hal ini berarti sejalan dengan budaya kerja yang ada pada Kementerian Agama.

Prinsip gotong royong dalam GNRM bermakna melakukan kerjasama dengan berbagai lembaga atau pihak-pihak yang berkaitan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, memiliki rasa solidaritas yang tinggi terhadap sesama warga negara, serta berorientasi pada kemaslahatan bangsa dan negara. Prinsip ini juga terkandung dalam budaya inovasi, tanggung jawab dan keteladanan yang dicanangkan oleh Kementerian agama RI. Yaitu :

- a. Bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif, jadi setiap ASN harus siap menerima masukan dan ide baru dari orang lain, karena melayani adalah *teamwork*
- b. Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi, dan melakukan langkah-langkah perbaikan
- c. Membimbing dan memberikan arahan kepada bawahan dan teman sejawat

Berikut tabel yang menggambarkan budaya kerja Kementerian Agama yang sejalan dengan GNRM.

Tabel 3.2. Budaya Kerja Kementerian Agama dan GNRM

No	GNRM	Budaya Kerja Kementerian Agama	Contoh Perilaku / Sikap
1	Integritas Jujur, dapat dipercaya, berkarakter, dan penuh tanggung jawab	1. Integritas Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar	- Loyal terhadap institusi tempat mengabdikan - Menjaga rahasia dan nama baik institusi - Berperan dalam pengembangan dan pencapaian institusi
2	Etos Kerja Memiliki daya saing dengan negara-negara maju, optimis, inovatif dan produktif	1. Profesional Bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik 2. Inovasi Menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik 3. Tanggung Jawab Bekerja secara tuntas dan konsekuen 4. Keteladanan Menjadi contoh yang baik bagi orang lain	Profesional - Datang tepat waktu - mengurangi frekuensi ketidakhadiran dalam bekerja - Melayani dengan ramah, sabar, dan penuh perhatian - memberikan layanan dalam waktu singkat - menghormati hak dan martabat setiap orang - tidak diskriminatif - tidak mengobrol saat memberikan layanan - mengutamakan layanan kepada lansia, ibu hamil, dan para difabel Inovasi - Memanfaatkan teknologi dalam memberikan layanan

			- Menyederhanakan prosedur layanan, dan mempercepat waktu pelayanan Tanggung Jawab - Menjalankan semua tugas dan tanggung jawab - taat aturan Keteladanan - membimbing, mengarahkan, dan memotivasi rekan kerja dan bawahan untuk bekerja optimal
3	Gotong Royong Melakukan kerjasama dengan berbagai lembaga atau pihak-pihak yang berkaitan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, memiliki rasa solidaritas yang tinggi terhadap sesama warga negara, serta	1. Inovasi Bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif 2. Tanggung Jawab Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi, dan melakukan langkah-langkah perbaikan 3. Keteladanan Membimbing dan memberikan arahan	Inovasi - bekerja sama dengan pihak lain dalam mengembangkan inovasi layanan - menerima masukan dari masyarakat mengenai perbaikan dan inovasi dalam layanan Tanggung Jawab - Menerima masukan dan saran dari orang lain - Bermusyawarah dalam menyelesaikan masalah

	berorientasi pada kemaslahatan bangsa dan negara	kepada bawahan dan teman sejawat	Keteladanan - Mendorong peran masyarakat dalam pelayanan publik - Menghargai orang lain - Mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi / individu - memandang orang lain sebagai rekan kerja yang dapat dilihat dan dihargai
--	--	----------------------------------	---

2. Budaya kerja pelayanan inovatif berbasis nilai agama

Budaya yang berkembang di masyarakat di suatu negara dipengaruhi oleh agama yang dianut masyarakat di negara tersebut. Kesadaran dalam beragama memberi corak pada sistem perilaku di suatu masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa budaya sangat berhubungan dengan nilai-nilai agama.

Dalam konteks organisasi, budaya kerja akan selalu terkait dengan adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan dan kebiasaan dalam perilaku kerja atau organisasi. Terdapat lima nilai budaya kerja yang dianut oleh kementerian agama RI yang sangat sesuai dengan nilai agama dan perlu terus ditingkatkan dan dikembangkan, yaitu (Zainuri, 2016):

a. Integritas

Dalam Islam, banyak ayat Al Qur'an yang menuntun manusia agar memiliki perilaku yang berintegritas (berbuat baik). Di antaranya, dalam surat al-Qasash ayat 77;

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan

janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.

Kemudian dalam surat al-Lukman ayat 2-5, Allah Swt juga berfirman, yang artinya:

“Inilah ayat-ayat al-Quran yang mengandung hikmat. Menjadi petunjuk dan rahmat bagi orang-orang yang berbuat kebaikan. (yaitu) orang-orang yang mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka yakin akan adanya negeri akhirat. Mereka itulah orang-orang yang tetap mendapat petunjuk dari Tuhannya dan mereka Itulah orang-orang yang beruntung”.

b. Profesional

Dalam Al-Qur'an, profesionalisme (kerja keras) sebagai nilai budaya kerja telah pula dijelaskan dalam surat al-Jumu'ah ayat 10, yakni; “Apabila Telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”. Sedangkan dalam surat At Taubah ayat 105 Allah SWT berfirman, yang artinya: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Kedua ayat ini menyiratkan bahwa manusia haruslah bekerja keras dalam memperoleh karunia Allah SWT dan diharuskan bekerja sebaik mungkin karena Allah SWT dan RasulNya menyaksikan pekerjaan yang kita lakukan.

Kemudian Dalam Al Qur'an surat Ar Ra'd ayat 11 Allah SWT berfirman yang artinya “sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, sehingga merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”. Perubahan yang dimaksud dalam ayat ini bersifat general (umum) yang maknanya dapat diartikan pula dalam hal melakukan berbagai pembaharuan (inovasi) dalam setiap aspek kehidupan, termasuk budaya kerja dan pelayanan publik.

c. Tanggung jawab

Dalam Al-Qur'an juga telah diperintahkan Allah Swt untuk melaksanakan pekerjaan secara bertanggung jawab. Dalam surat al-Hasr ayat 18, Allah Swt berfirman: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan". Ayat ini mengajarkan kepada kita untuk senantiasa memperhatikan setiap apa yang kita lakukan, karena semua itu akan dipertanggungjawabkan di akhirat kelak.

Nabi Muhammad Saw pernah memuji Sa'ad bin Muaz al Anshary yang baru kembali dari perang Tabuk. Beliau melihat tangan Sa'ad bin Muaz al Anshary melepuh, kulitnya gosong kehitam-hitaman karena diterpa matahari. Nabi bertanya, "Kenapa tanganmu?", Sa'ad menjawab, "Karena aku mengolah tanah dengan cangkul ini untuk mencari nafkah keluarga yang menjadi tanggunganku". Rasulullah Saw. mengambil tangan Sa'ad dan menciumnya seraya berkata, "Inilah tangan yang tidak akan pernah disentuh api nereka". Dalam riwayat yang lain, setelah mencium tangan seorang pekerja, beliau bersabda, "*Hazihi yadun yuhibuhullahu wa rasuluhu*" (inilah tangan yang dicintai Allah dan Rasulnya. (H.R. at-Thabrani).

Kisah ini memiliki hikmah dan pelajaran, agar kita senantiasa bekerja keras dan bertanggung jawab terhadap amanah yang diberikan kepada kita. Sifat ini menjadi penting dalam perspektif Islam, dan dibalas dengan pahala dan syurga dari Allah SWT.

d. Keteladanan

Dalam Al Qur'an telah dijelaskan betapa pentingnya nilai-nilai akhlak dalam kehidupan manusia, seperti dalam surat al-Ahzab ayat 21; "Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah".

Kemudian dalam surat an-Nahl ayat 90 juga dijelaskan; "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran

kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia, 2009).

Kedua ayat ini menyiratkan bahwa kita haruslah mengikuti jejak Rasulullah sebagai teladan bagi orang lain, dan agar kita senantiasa berbuat kebajikan kepada sesama.

C. Latihan Materi Pokok 2

1. Bayangkan budaya kerja yang saat ini dijalankan di institusi tempat anda bekerja
2. Bayangkan budaya kerja seperti apa yang seharusnya diinternalisasi, diterapkan, serta dikembangkan di institusi tempat anda bekerja

D. Rangkuman

Budaya kerja adalah nilai, pandangan, pendapat, sifat, kebiasaan yang dianut oleh anggota organisasi yang tercermin dalam sikap, perilaku, sistem kerja, dan dalam pengambilan keputusan. Budaya sangat mempengaruhi organisasi, karena organisasi digerakkan oleh, dari dan untuk manusia yang memiliki budaya. Kementerian agama telah mencangkan lima budaya kerja yaitu Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung Jawab, dan Keteladanan. Budaya kerja ini harus senantiasa diinternalisasi dan dikembangkan. Tujuan fundamental dari pengembangan budaya kerja adalah untuk membangun sumber daya manusia seutuhnya agar setiap orang sadar bahwa mereka berada dalam suatu hubungan sifat, peran dan komunikasi yang saling bergantung satu sama lain.

Inovasi merupakan salah satu hasil dari pengembangan budaya kerja yang baik. Inovasi dalam konteks pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan / ciptaan / kreativitas baru dalam pelayanan publik. Inovasi Pelayanan Publik juga dapat berupa terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi di dalam kementerian agama misalnya, bermakna menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik.

Sangat jelas budaya kerja di dalam pemerintahan yang diinginkan oleh semangat revolusi mental, atau isitlah lain adalah transformasi budaya,

yaitu budaya kerja yg berintegritas, etos kerja yang tinggi dan semangat gotong royong. Sesuai dengan hal tersebut, perubahan mendasar dalam mentalitas, cara berpikir, cara merasa dan cara mempercayai, yang semuanya menjelma dalam perilaku dan tindakan sehari-hari harus dilakukan. gagasan program revolusi mental dapat bersinergi dengan lima nilai budaya kerja kementerian agama. Hal ini dikarenakan lima nilai budaya kementerian agama akan semakin mempertajam arah reformasi birokrasi, terutama di bidang penataan manajemen sumber daya manusia ASN. Lima nilai budaya kerja kementerian agama dapat dikatakan sebagai wujud revolusi mental ala Kementerian Agama.

Sedangkan agama mengharuskan manusia untuk senantiasa memiliki budaya kerja yang baik. Hal ini tercantum jelas di dalam Al Qur'an dan kitab agama lainnya. Lima budaya kerja yang dicanangkan oleh Kementerian Agama telah sejalan dengan nilai-nilai universal agama.

E. Evaluasi Materi Pokok 2

1. Berikut ini adalah pengertian Budaya kerja, kecuali:
 - a. Pandangan hidup yang berisi nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, pendorong
 - b. Sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi
 - c. Kebiasaan yang dilakukan saat bekerja
 - d. Pola asumsi dasar yang telah diciptakan atau ditemukan
2. Salah satu faktor yang mempengaruhi budaya organisasi adalah hal-hal yang tidak dapat dikendalikan atau hanya sedikit dapat dikendalikan oleh organisasi. Hal tersebut adalah:
 - a. Pengaruh umum dari luar
 - b. Pengaruh dari nilai-nilai yang ada di masyarakat
 - c. Faktor-faktor yang spesifik dari organisasi
 - d. Semuanya benar
3. Nilai budaya kerja Kementerian Agama RI yang bermakna bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik, adalah
 - a. Integritas
 - b. Profesional

- c. Tanggung jawab
 - d. Keteladanan
4. Apa makna dari budaya kerja inovasi?
- a. Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar
 - b. bekerja secara tuntas dan konsekuen
 - c. menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik
 - d. Menjadi contoh yang baik bagi orang lain
5. Budaya kerja perlu dikembangkan, sebab
- a. Akan meningkatkan kepuasan kerja
 - b. Akan meningkatkan disiplin
 - c. Akan membuat ASN senantiasa ingin memberikan yang terbaik bagi instansi di mana ia bekerja
 - d. Semua benar
6. Berikut ini unsur penting dalam pengembangan budaya kerja, kecuali organisasi (*organization*), ASN (*leadership and people*), kompensasi (*compensation*) dan lingkungan yang mempengaruhinya (*environment and atmosphere*)
- a. Organisasi
 - b. Kompensasi
 - c. *Leadership and people*
 - d. Keluarga
7. Berikut ini pengertian inovasi dalam konteks pelayanan publik, kecuali
- a. Penemuan baru yang berupa alat bantu untuk kehidupan manusia
 - b. Gagasan/ide kreatif orisinal yang memberikan manfaat bagi masyarakat
 - c. Terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan hasil adaptasi atau modifikasi
 - d. Pembaharuan/ciptaan/kreativitas baru dalam pelayanan publik

8. Perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan, adalah inovasi
 - a. Incremental
 - b. Radikal
 - c. Transformatif
 - d. Sistematis
9. Untuk membangun budaya inovatif, hal apa saja yang perlu dibangun di dalam diri ASN
 - a. *Passion, Appreciate, Brave*
 - b. *Passion, Creativity, Brave*
 - c. *Appreciate, Good will, Brave*
 - d. *Creativity, Good Will, Passion*
10. Apa saja visi dari GNRM yang amat sejalan dengan budaya kerja Kementerian Agama RI
 - a. Profesional, Tanggung jawab, Etos Kerja
 - b. Integritas, Profesional, Inovasi
 - c. Profesional, Inovasi, Gotong Royong
 - d. Integritas, Etos Kerja, Gotong Royong

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Untuk lebih memperdalam pengertian saudara tentang konsep budaya kerja pelayanan inovatif berbasis revolusi mental dan nilai agama, silahkan saudara mengingat kembali budaya kerja pelayanan yang selama ini ada pada diri anda serta instansi di mana anda bekerja. Apakah sudah sesuai dengan prinsip revolusi mental dan nilai agama. Tuliskan di selembar kertas. Selanjutnya bacalah literatur literatur yang berkaitan dengan budaya kerja pelayanan inovatif berbasis revolusi mental dan nilai agama.

BAB IV

PENUTUP

A. Evaluasi Kegiatan Belajar

1. Jelaskan pengertian pelayanan sepenuh hati!
2. Apa tujuan pelayanan sepenuh hati?
3. Sebutkan lima dari prinsip pelayanan publik!
4. Jelaskan azas akuntabilitas dalam pelayanan publik!
5. Apa maksud dari *Responsiveness* sebagai standar mutu pelayanan publik?
6. Jelaskan mutu pelayanan yang *Tangibles*!
7. Jelaskan bentuk-bentuk layanan publik!
8. Jelaskan prinsip-prinsip dalam revolusi mental yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik!
9. Sebutkan nilai agama yang sangat terkait dengan pelayanan publik!
10. Apa pengertian budaya kerja?
11. Apa makna integritas sebagai salah satu budaya kerja kementerian agama?
12. Apa saja Indikasi positif dari budaya kerja tanggung jawab?
13. Sebutkan manfaat pelaksanaan budaya kerja pada organisasi!
14. Apa saja manfaat pengembangan budaya kerja bagi ASN?
15. Apa saja unsur-unsur yang berinteraksi dalam pengembangan budaya kerja?
16. Sebutkan Sasaran yang ingin dicapai dalam pengembangan budaya kerja di lingkungan Kementerian Agama
17. Inovasi memiliki beberapa level, sebutkan dan jelaskan!
18. Apa makna inovasi menurut Kementerian Agama RI?
19. Jelaskan konsep revolusi mental yang terkait dengan budaya kerja kementerian agama RI!
20. Jelaskan budaya kerja seperti apa yang berbasis nilai agama?

B. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Setelah saudara membaca dan mencermati modul ini lakukanlah pengembangan-pengembangan dalam mengaplikasikan teori yang telah diberikan. Dalam hal ini disarankan untuk membaca hal-hal yang terkait dengan materi pelayanan publik dan budaya kerja pelayanan inovatif berbasis revolusi mental dan nilai agama seperti yang disebutkan dalam daftar pustaka. Di samping itu juga disarankan untuk merenungkan kembali kualitas pelayanan yang selama ini saudara berikan kepada masyarakat dan juga budaya kerja di tempat anda bekerja, sebagai masukan dalam pengembangan pelayanan sepenuh hati dan budaya kerja pelayanan inovatif berbasis revolusi mental dan nilai agama.

C. Kunci Jawaban Evaluasi

1. Pelayanan sepenuh hati adalah melayani dengan penuh produktivitas, memberikan pelayanan terbaik atau pelayanan prima (*service excellent*) dan tanpa pamrih
2. Pelayanan sepenuh hati bertujuan untuk
 - a. Memenuhi kebutuhan masyarakat terkait layanan
 - b. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada masyarakat yang dilayani
 - c. Memberikan fokus perhatian kepada masyarakat yang dilayani
3. Prinsip pelayanan publik di antaranya adalah jujur, integritas, memegang janji, loyal, perhatian
4. Azas akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
5. *Responsiveness* sebagai standar mutu pelayanan publik merupakan daya tanggap yang bermakna mempercepat pelayanan, pelatihan karyawan, penyederhanaan sistem dan prosedur, pelayanan yang terpadu, penyederhanaan birokrasi serta mengurangi pemusatan keputusan
6. *Tangibles* yaitu meliputi perluasan kapasitas, penataan fasilitas, meningkatkan infrastruktur, menambah peralatan, menambah /

menyempurnakan fasilitas komunikasi dan perbaikan sarana dan prasarana

7. Bentuk-bentuk layanan publik adalah
 - a. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan
 - b. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau dipraktekkan terlebih-lebih dalam era globalisasi, dimana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh.
 - c. Layanan dengan perbuatan. Layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang memadai
8. Prinsip revolusi mental yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik
 - a. Melayani dengan penuh integritas, yaitu jujur, dapat dipercaya, berakarakter, dan penuh tanggung jawab
 - b. Melayani dengan etos kerja yang tinggi, yaitu memiliki daya saing dengan negara-negara maju, optimis, inovatif dan produktif
 - c. Melayani dengan sikap gotong royong, yaitu melakukan kerjasama dengan berbagai lembaga atau pihak-pihak yang berkaitan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, memiliki rasa solidaritas yang tinggi terhadap sesama warga negara, serta berorientasi pada kemaslahatan bangsa dan negara.
9. Nilai agama yang sangat berkaitan dengan pelayanan publik adalah
 - a. Persamaan derajat antar manusia
 - b. Semangat persaudaraan dan perdamaian
 - c. Amanah dan bertanggung jawab
 - d. Orientasi pada kebaikan
 - e. Adil, Jujur dan bersih
 - f. Ikhlas dan berakhlak mulia

- g. Pengabdian/ibadah
 - h. Mendahulukan melaksanakan kewajiban
 - i. Saling tolong menolong
 - j. Musyawarah dan toleransi
10. Budaya kerja adalah nilai, pandangan, pendapat, sifat, kebiasaan yang dianut oleh anggota organisasi yang tercermin dalam sikap, perilaku, sistem kerja, dan dalam pengambilan keputusan
11. Integritas bermakna Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar
12. Indikasi positifnya antara lain
- a. Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu
 - b. Berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi, dan melakukan langkah-langkah perbaikan
 - c. Mengatasi masalah dengan segera
 - d. Komitmen dengan tugas yang diberikan.
13. Manfaat pelaksanaan budaya kerja adalah (Zainuri, 2016):
- a. Produktivitas menjadi lebih tinggi
 - b. Kepuasan kerja meningkat
 - c. Pergaulan yang lebih akrab
 - d. Disiplin meningkat
 - e. Pengawasan fungsional berkurang
 - f. Pemborosan berkurang, tingkat absensi menurun
 - g. Terus ingin belajar
 - h. Ingin memberikan yang terbaik bagi organisasi
14. Manfaat pengembangan budaya kerja bagi ASN adalah
- a. Memperoleh kesempatan untuk berperan dan berprestasi
 - b. Mendapatkan kebanggaan kerja
 - c. Menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik

- d. Rasa ikut memiliki dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan pengabdian sebagai ASN
15. unsur-unsur yang berinteraksi dalam pengembangan budaya kerja?
- b. Nilai dasar dan sistem kerja organisasi (*organization*)
 - c. ASN (*leadership and people*)
 - d. Kompensasi (*compensation*)
 - e. Lingkungan yang mempengaruhinya (*environment and atmosphere*)
16. Sasaran yang ingin dicapai dalam pengembangan budaya kerja di lingkungan Kementerian Agama
- a. Menumbuhkembangkan nilai-nilai budaya kerja produktif
 - b. Memperbaiki persepsi, pola pikir, dan perilaku yang menyimpang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, serta pemberian pelayanan kepada masyarakat, sekaligus upaya percepatan pemberantasan KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme)
 - c. Membina tingkat kepekaan sosial, kreatif dan dinamis untuk memperbaiki kinerja secara berkelanjutan dan mampu menjadi teladan bagi ASN lainnya
 - d. Membangun citra ASN yang lebih baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat
17. Inovasi memiliki beberapa level, yaitu
- a. Inovasi incremental berarti inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suatu proses atau layanan yang ada
 - b. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan
18. Inovasi menurut Kementerian Agama RI adalah menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik
19. Konsep revolusi mental yang terkait dengan budaya kerja kementerian agama RI

Pada GNRM dan budaya kerja Kementerian Agama, sama-sama mencanangkan nilai integritas, yang bermakna Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Sedangkan etos kerja yang diharapkan dari GNRM di antaranya adalah etos kerja profesional, inovatif, bertanggung jawab, dan keteladanan. Hal ini berarti sejalan dengan budaya kerja yang ada pada Kementerian Agama.

20. Budaya kerja yang dicanangkan oleh Kementerian Agama RI yaitu Integritas, inovasi, profesional, tanggung jawab, dan keteladanan kesemuanya sangat sejalan dengan nilai-nilai agama. Kelima hal tersebut tercantum dalam ajaran agama. Di dalam Islam misalnya, banyak sekali ayat-ayat Al Qur'an juga hadits Rasulullah Saw yang membahas tentang budaya integritas, inovasi, profesional, tanggung jawab, serta keteladanan.

DAFTAR PUSTAKA

- 7 Langkah untuk Menciptakan Budaya Inovasi. (n.d.). Retrieved October 22, 2017, from <https://startupbisnis.com/7-langkah-untuk-menciptakan-budaya-inovasi-2/>
- Abdullah, D. (2014). Musyawarah dalam Al Qur'an: suatu kajian tafsir tematik, 3(2), 242–253. Retrieved from http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/al_daulah/article/download/1509/1452
- Al Asyhar, T. (2017). Pendekatan Kekerabatan KUA Parigi dalam Pelayanan Publik - Website Bimas Islam (Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama). Retrieved December 7, 2017, from <http://bimasislam.kemenag.go.id/post/berita/pendekatan-kekerabatan-kua-parigi-dalam-pelayanan-publik>
- Al Qur'an tajwid dan terjemahan*. (2006). Jakarta: Maghfirah Pustaka.
- Alfionitazkiyah. (2014). *Keadilan dalam Al Qur'an: analisis kata al-qisth pada berbagai ayat*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Retrieved from <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/27695/1/ALFIONITAZKIYAH-FUF.pdf>
- Aplikasi Laporan Diri Terintegrasi Secara Online KBRI Berlin Masuk Inovasi Top 99 Pelayanan Publik. (2017). Retrieved November 27, 2017, from <http://www.majalahict.com/aplikasi-lapor-diri-terintegrasi-secara-online-kbri-berlin-masuk-inovasi-topp-99-pelayanan-publik/>
- Ariandoko, D. D. (n.d.). Metode Membangun Budaya Inovasi Lewat Gamifikasi. Retrieved October 22, 2017, from <http://www.jamilazzaini.com/metode-membangun-budaya-inovasi-lewat-gamifikasi/>
- Arisman, O. (n.d.). Etika aparatur dalam pelayanan publik. Retrieved from <https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/70-etika-aparatur-dalam-pelayanan-publik/file>
- Azhar, M. (2016, March). Fikih Pelayanan Publik. *Majalah An Nur*, 8–9.

- Retrieved from thesis.umy.ac.id/datapubliknonthesis/ILPOP2305.pdf
- Budaya kerja kementerian pendidikan nasional*. (2010). Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional RI. Retrieved from <http://luk.staff.ugm.ac.id/atur/rbi/BudayaKerjaKemdiknas.pdf>
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpdd76ece88cfull.pdf>
- Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia. (2009). *Pengembangan budaya kerja Departemen Agama Republik Indonesia*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Jailani. (2013). Pelayanan publik: Kajian Pendekatan menurut perspektif Islam. *Jurnal Al Bayan*, 19(27), 93–109. Retrieved from [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=358991&val=8236&title=Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan menurut Perspektif Islam](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=358991&val=8236&title=Pelayanan%20Publik:%20Kajian%20Pendekatan%20menurut%20Perspektif%20Islam)
- Kemenkes RI. (2016). Layanan 119, Terobosan Baru Layanan Kegawatdaruratan Medik di Indonesia. Retrieved November 27, 2017, from <http://www.depkes.go.id/article/view/16070100006/layanan-119-terobosan-baru-layanan-kegawatdaruratan-medik-di-indonesia.html>
- Kemenpan RI. (2017a). Menuju Top 40 Inovasi Pelayanan Publik 2017 hari Kedua, Menteri Yasona dan Wamen Archandra Turun Gunung. Retrieved November 27, 2017, from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/6772-menuju-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2017-hari-kedua-menteri-yasona-dan-wamen-archandra-turun-gunung>
- Kemenpan RI. (2017b). Meski Turun, Jatim Masih Mendominasi Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017. Retrieved November 27, 2017, from <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/6763-meski-turun-jatim-masih-mendominasi-top-99-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2017>
- Kementerian Agama RI. (n.d.). *Nilai-nilai Budaya Kerja Kementerian Agama RI Sambutan Menteri Agama Republik Indonesia*. Retrieved

- from
https://balitbangdiklat.kemenag.go.id/assets/uploads/2016/09/5_nilai_budaya_kemenag_compressed.pdf
- Kementerian PAN RI. (2004). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 25 Tahun 2004. Jakarta: Kementerian PAN RI. Retrieved from <http://www.bpn.go.id/PUBLIKASI/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>
- Kusdi. (2011). *Budaya organisasi teori, penelitian, dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maani, K. D. (2010). Etika pelayana publik. *Demokrasi*, IX(1), 61–70. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/viewFile/1415/1225>
- Mantonang, R. T. . (n.d.). Revolusi Mental Aparatur Sipil Negara (ASN). Cognos Cendekia Global. Retrieved from www.ccg.co.id
- Mujiono. (2013). Manusia berkualitas menurut Al Qur'an. *Hermeunetik*, 7(2), 357–388. Retrieved from journal.stainkudus.ac.id/index.php/Hermeneutik/article/download/929/863
- Muslim, M. (2016). Budaya organisasi dan revolusi mental. *ESENSI*, 19(87). Retrieved from <http://www.ibn.ac.id/journal/19-3/ESENSIV19N3-6-Moh.Muslim.pdf>
- Prasetyo, W. Y. (2012). Manajemen pelayanan publik: konsep kualitas pelayanan publik. Malang: Universitas Brawijaya. Retrieved from <http://wimayudo.lecture.ub.ac.id/files/2012/12/MPP-MODUL-51.pdf>
- Rachmadi, M., & Muslim. (2015). Manajemen pelayanan publik dalam perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *Juris*, 14(2), 45–67. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/92897-ID-manajemen-pelayanan-publik-dalam-perspek.pdf>
- Sekretariat Kabinet RI. (2016). Instruksi presiden RI No. 12 tahun 2016 tentang gerakan nasional revolusi mental. Jakarta: Sekretariat Kabinet RI. Retrieved from <https://www.kemenkopmk.go.id/sites/default/files/produkhukum/instruksi-presiden-Rerpublik-Indonesia-No.-12-Tahun-2016.pdf>

- Setiawan, I. E. (n.d.). Gerakan Nasional Revolusi Mental. Jakarta: Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan RI. Retrieved from <http://kebudayaan.kemdikbud.go.id/ditkt/wp-content/uploads/sites/6/2016/08/Gerakan-nasional-revolusi-mental.pdf>
- Sutopo, & Suryanto, A. (2006). *Pelayanan prima: modul pendidikan dan pelatihan pra jabatan golongan III*. Jakarta: LAN RI. Retrieved from <http://diklat.jogjaprovo.go.id/v2/download-materi/category/8-diklat-prajabatan-golongan-iii?download=72:pelayanan-prima>
- Suyadi. (2015). Upaya peningkatan kualitas pelayanan. Retrieved September 29, 2017, from <http://bdksemarang.kemenag.go.id/upaya-peningkatkan-kualitas-pelayanan-penyelenggaraan-diklat-di-balai-diklat-keagamaan-semarang/>
- Zainuri, A. (2016). Strategi Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja di Kementerian Agama Menuju Pelayan Prima. *Median-Te: Jurnal Studi Islam*, 14(1), 1–14. Retrieved from jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/medinate/article/download/1142/960

KUNCI JAWABAN

A. EVALUASI 1

1. C
2. B
3. A
4. D
5. C
6. D
7. B
8. B
9. C
- 10.D

B. EVALUASI 2

1. C
2. A
3. B
4. C
5. D
6. D
7. A
8. B
9. A
- 10.D

GLOSARIUM

- **Akuntabilitas** : perihal bertanggung jawab; keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban
- **Budaya** : Akal budi; adat istiadat; sesuatu mengenai kebudayaan yang sudah berkembang (beradab, maju); sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan dan sukar diubah
- **Difabel** : penyandang cacat
- **Inovasi** : Pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; pembaharuan; penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat)
- **Kerja** : kegiatan melakukan sesuatu; yang dilakukan (diperbuat)
- **Pelayanan publik** : proses, cara perbuatan melayani orang banyak (umum)
- **Profesionalitas** : Perihal profesi
- **Reliabel** : Dapat dipercaya, andal
- **Revolusi Mental** : perubahan pola pikir masyarakat secara cepat ke arah yang lebih baik dalam berpikir, bersikap, dan bertindak
- **Transparansi** : Keadaan nyata, jelas, jerih
- **Responsif** : cepat (suka) merespons; bersifat menanggapi; cepat tanggap; tergugah hati; bersifat memberi tanggapan (tidak masa bodoh)
- **Empati** : keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain
- **Integritas** : mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan; kejujuran
- **Kredibel** : dapat dipercaya

