

---

## MEMBENTUK POLA PIKIR ASN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

*(Shape ASN Mindset in Providing Public)*

**M. Denny Elyasa**

(Sekretariat DPRD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)

*e-mail:* dennybabel12@gmail.com

### ABSTRAK

Cerita mengenai pelayanan birokrasi kepada masyarakat bagaikan cerita yang tak pernah kunjung usai. Begitu banyak kelemahan yang menjadi sorotan masyarakat hampir di setiap lini layanan. Di era kemajuan teknologi informasi saat ini semakin mudah bagi masyarakat untuk menilai sejauh mana kualitas layanan birokrasi pemerintah. Perubahan pola pikir menjadi salah satu faktor kunci untuk mengubah perilaku dan kinerja ASN. Kondisi nyaman untuk “dilayani” yang selama ini dinikmati dan telah tersimpan di pikiran para ASN harus segera dirubah. Kita harus mau menjadikan perusahaan (korporasi) sebagai contoh bagaimana mereka mengelola kepuasan pelanggannya agar tetap loyal. Kuncinya adalah menciptakan kepuasan pelanggan melalui sebuah konsep yaitu pelayanan prima. Pelatihan yang berkelanjutan, menjadikan pelayanan sebagai suatu kebiasaan dan adanya komitmen Bersama merupakan cara yang dapat ditempuh untuk merubah pola pikir (*mindset*) ASN agar dapat berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

**Kata Kunci:** ASN, Pola Pikir, Melayani.

### ABSTRACT

*The story about the service of the bureaucracy to the community is a story that never ends. There are so many weaknesses that are in the public's spotlight in almost every service line. In the current era of information technology advances, it is easier for the public to assess the quality of government bureaucratic services. Change in mindset is one of the key factors to change the behavior and performance of ASN. The comfortable conditions to be "served" that have been enjoyed and have been stored in the minds of ASN must be immediately changed. We must be willing to take the company (corporation) as an example of how they manage customer satisfaction in order to remain loyal. The key is to create customer satisfaction through a concept that is excellent service. Continuous training, making service a habit and a shared commitment are ways that can be taken to change the ASN mindset so that it can change from being "served" to "serving".*

**Keywords:** ASN, Mindset, Serve.

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan birokrasi pemerintah kepada masyarakat selalu menjadi tema menarik untuk dibahas hampir di setiap *forum* yang diselenggarakan oleh pemerintah baik bersifat formal maupun informal.

Seakan tiada henti para pemimpin dan pengambil kebijakan di negeri ini, mulai dari level pusat sampai daerah, hampir di setiap acara baik formal maupun informal selalu tersisipkan pesan terkait pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Apakah sebegitu lemahnya pelayanan birokrasi pemerintah kepada publik di Indonesia? Survei terkait kepuasan layanan masyarakat yang diberikan oleh birokrasi pemerintah berulang kali telah dilakukan. Baik itu survei bersifat rutin yang dilakukan oleh instansi pemerintah itu sendiri ataupun yang dilaksanakan oleh berbagai lembaga survei, baik yang berafiliasi pada pemerintah maupun yang independen.

Survei dari lembaga independen dilakukan karena adanya ketidakpercayaan dari sebagian besar masyarakat terhadap survei yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

Kita ambil sebagai contoh yaitu survei kepuasan publik pada kinerja pemerintah di bidang politik dan keamanan yang dilakukan oleh Litbang Kompas dari tanggal 24 September hingga 7 Oktober 2022, dimana kepuasan masyarakat hanya mencapai 74,6 persen walaupun ada sedikit kenaikan dari survei Juni 2022 yaitu 73,1 persen (kompas.com, 24/10/2022).

Kondisi ini berbeda bila dibandingkan dengan survei yang dilaksanakan oleh Kemenpolhukam sendiri. Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode 2021, didapat nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) mencapai 3,34 atau sangat baik atau ada di interval 3,352 – 4 (88,31-100).

Tidak dapat kita pungkiri, pelayanan

publik masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia, banyak faktor dan ragam yang menyebabkan hal tersebut selalu menjadi catatan di mata masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat seakan menjadi titik lemah dari seluruh tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah baik di pusat maupun pemerintah daerah.

Pelayanan yang lambat dan birokrasi yang panjang hingga pelayanan yang penuh KKN selalu menjadi keluh kesah di masyarakat. Dalam konteks ini ada dua catatan penting yang perlu kita pahami bersama, yaitu: disiplin dan kompetensi.

Disiplin ASN telah menjadi bahasan yang tak kunjung usai. Padahal menurut kajian Akay et al (2021), disiplin pegawai mempengaruhi layanan kepada masyarakat.

Penilaian disiplin bagi seorang ASN dimulai dari kehadiran, disiplin mengerjakan tugas selama jam kerja sampai waktu pulang. Kedisiplinan ini menjadi salah satu faktor penilaian kualitas layanan masyarakat.

Disiplin ini juga tidak bisa dilepaskan dari kapasitas SDM itu sendiri. Kapasitas SDM ini menunjukkan sejauh mana kompetensi diri yang dimiliki oleh seorang ASN. Kompetensi yang baik dibentuk dari sikap disiplin dalam keseharian.

Berdasarkan kajian Hardian dan Latifah (2018) pun didapat bahwa kompetensi SDM memberikan korelasi positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi atas tupoksi merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh seorang ASN. Bisa dibayangkan misalnya seorang ASN dibagian pendaftaran pada sebuah rumah sakit tidak mampu mengoperasikan komputer, tentu akan mempengaruhi layanan kepada pasien.

Berdasarkan penelitian Harun (2021)

dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya”, didapat kesimpulan bahwa disiplin dan kompetensi mempengaruhi responsibilitas dan kualitas layanan.

Berdasarkan penelitian Simanjuntak dan Panjaitan (2021) dengan judul “Peningkatan Disiplin, Sistem Informasi Sumber Daya Manusia dan Kompetensi Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Internal Aparatur Sipil Negara Di Pemerintah Kota Medan”, didapat kesimpulan bahwa disiplin dan kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan internal di Pemerintah Kota Medan.

Kedua penelitian di atas memperkuat analisis bahwa disiplin dan kompetensi berpengaruh cukup besar pada kualitas layanan kepada masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh kementerian terkait.

Bahkan Presiden Jokowi dalam pidato pelantikan periode keduanya telah menekankan bahwa tugas pemerintah bukan hanya membuat dan melaksanakan kebijakan, tetapi tugas pemerintah adalah membuat masyarakat menikmati pelayanan, menikmati hasil pembangunan. Benang merahnya tugas utama dari aparat pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu kebijakan yang diambil untuk meningkatkan pelayanan birokrasi, termasuk yang menjadi prioritas adalah proses penyederhanaan jabatan birokrasi pemerintah. Adapun harapan dari kebijakan tersebut tujuannya adalah terwujudnya birokrasi yang dinamis, lincah, dan profesional.

Selain penyederhanaan jabatan birokrasi, Presiden Joko Widodo pada tanggal 2 Juli 2021 telah meluncurkan *core values* "BerAKHLAK" yang merupakan

singkatan dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

BerAKHLAK menjadi *tagline* baru dalam usaha pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja ASN yang dianggap masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam amanatnya pada *Launching Core Values* dan *Employer Branding* ASN, Presiden Jokowi berpesan, “Agar setiap ASN juga mempunyai orientasi yang sama, yaitu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Jiwa melayani serta membantu masyarakat wajib tertanam kuat dalam diri setiap ASN. Menurutnya, bukan zamannya lagi ASN bergaya seperti pejabat zaman kolonial, yang justru minta dilayani” (menpan.go.id,27/07/2021).

Setiap warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara. Warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik, dikarenakan warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya (Kurniawan,2016).

Apakah *tagline* baru ini bisa berjalan sesuai harapan, dan bagaimana implementasi di lapangan dari komitmen tersebut akan menjadi pertanyaan selanjutnya.

Kepuasan pelayanan publik merupakan tolak ukur utama dalam menilai kinerja pada badan/instansi pemerintah. Hal ini dikarenakan pelayanan publik paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan apa yang diterimanya. Jadi penilaian terhadap kepuasan tidak hanya berlaku pada perusahaan (korporasi), namun juga berlaku untuk birokrasi pemerintah.

Bagi instansi pemerintah untuk mengukur kepuasan layanan telah diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada prinsipnya pola penilaian survei relatif sama dengan yang dilakukan oleh banyak perusahaan yaitu memakai skala Likert. Penilaian dari angka lima (5) yang menunjukkan masyarakat atau pelanggan sangat puas sampai dengan angka satu (1) yang menunjukkan sangat tidak puas.

Dalam kajian ini penulis mencoba membuat komparasi antara layanan pemerintah dengan layanan dari perusahaan (korporasi).

Mengapa kita perlu membandingkan layanan yang diberikan oleh pemerintah dengan perusahaan swasta? Hal ini dikarenakan pemerintah dan perusahaan sama-sama menjadikan kepuasan masyarakat (pelanggan dalam konteks perusahaan) sebagai indikator kinerja mereka.

Menurut Supranto (2011:2), suatu produk sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan". Produk dalam pengertian ini dapat berupa barang atau pun jasa.

Bagi sebuah perusahaan menjadikan indikator kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan layanan sebagai data informasi untuk melihat sejauh keberhasilan produk/jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Tujuannya adalah sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kelemahan dan peningkatan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

Di era globalisasi saat ini, dimana persaingan semakin ketat, tiap perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kuantitas dan loyalitas pelanggan yang sudah ada.

Menjadi wajar bila kepuasan layanan menjadi salah satu fokus utama dan menjadi bagian penting dalam strategi perusahaan selain tentu saja pengembangan produk.

Jika kita mencoba untuk membandingkan antara layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan perusahaan, maka secara substantif tidak ada perbedaannya.

Perbedaan hanya terletak pada objek dan tujuan saja, bagi pemerintah objek layanannya adalah masyarakat, sedangkan perusahaan adalah pelanggan.

Adapun tujuan bagi pemerintah kepuasan masyarakat sebagai pencapaian target kinerja, sedangkan bagi perusahaan kepuasan pelanggan sebagai profit (laba) demi keberlangsungan hidup perusahaan.

Selain itu kepuasan pelanggan akan memberikan dampak langsung bagi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan kedepannya. Hal ini dapat dimaknai hidup matinya perusahaan tergantung dari kepuasan pelanggan.

Sedangkan bagi pemerintah dampak langsung tidak akan terasa begitu nyata. Jalannya birokrasi pemerintah tidak akan terpengaruh dengan nilai kepuasan masyarakat yang dicapai. Berapa pun nilai yang didapat maka pemerintahan akan tetap berjalan seperti biasa, sekali pun masyarakat banyak yang tidak puas.

Sebagai contoh dikutip dari tempo.com (25/8/2022), ketika kepercayaan masyarakat terhadap polri berdasarkan survei Indikator Politik sebesar 54,2 persen. Namun, Polri sebagai institusi pemerintah tetap berjalan seperti biasa.

Kepuasan pelanggan juga akan memberi efek langsung bagi tiap-tiap individu yang menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Jaminan kerja dan masa depan dalam bekerja akan tetap ada apabila nilai kepuasan pelanggan tinggi. Artinya pendapatan perusahaan akan aman jika pelanggan puas.

Sedangkan bagi ASN, kondisi yang ada tidak terlalu berdampak, jika tidak mau dikatakan nyaris tidak ada sama sekali. Pendapatan atau gaji yang diterima pegawai tidak didasari oleh keberlangsungan hidup badan/instansi tersebut, dikarenakan gaji/penghasilannya berasal dari pendapatan negara/daerah.

Kondisi ini setidaknya memberikan pengaruh pada pembentukan pola pikir pegawai, dikarenakan tidak adanya tuntutan untuk berusaha menjaga kepuasan masyarakat. Pegawai tidak memiliki beban, karena baik atau tidaknya pelayanan, mereka akan tetap digaji.

Disamping jaminan masa depan, kepuasan pelanggan akan memberikan insentif tersendiri tidak bagi karyawan perusahaan tersebut. Insentif tersebut dapat berupa bonus maupun penawaran jenjang karir yang lebih baik.

Kondisi tersebut berbeda dengan pegawai yang bekerja di instansi pemerintah, dimana jenjang karir dipengaruhi oleh pangkat/golongan, pendidikan dan relasi kekuasaan.

Oleh sebab itu, keluhan konsumen ditangani begitu cepat oleh pihak perusahaan. Nyaris tidak ada pengabaian, sekalipun itu keluhan kecil yang dilontarkan oleh anak kecil.

Kebutuhan masyarakat di era teknologi informasi saat ini cenderung besar, dengan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kecepatan pelayanan menjadi prioritas penting mengingat optimalisasi waktu menjadi ukuran penting di era digitalisasi yang telah 'merasuki' generasi milineal (GenY) dan Z (Gen Z).

Kecepatan pelayanan ini membentuk persepsi sebagai hasil dari pengalaman yang diterima oleh masyarakat. Menjadi riskan ketika persepsi negati yang terbentuk, melalui pemanfaatan teknologi informasi dengan cepatnya akan tersebar luas.

Ketika persepsi masyarakat yang

selama ini telah terbentuk bahwa pelayanan publik oleh pemerintah cenderung berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kondisi itu tercipta dan terbentuk dari pola pikir ASN yang belum memiliki komitmen "melayani" atau telah nyaman dengan kondisi yang ada selama ini, disamping pengaruh kompetensi dan sarana pendukung.

Menurut Abdullah dan Tantri (2012:38), pelanggan akan memberikan penilaian terhadap perusahaan berdasarkan persepsi mereka. Oleh karena itu, membentuk persepsi pelanggan menjadi penting dalam pengambilan keputusan.

Sebagaimana contoh seorang resepsionis sebuah hotel jaringan nasional selalu bertanya kepada tamunya pada saat akan *check out*, apakah ada keluhan selama menginap di hotel mereka. Ini contoh bentuk respon kepedulian dan tingkat pelayanan prima. Adanya keinginan untuk memperbaiki kekurangan akan membentuk persepsi baik di mata pelanggan.

Oleh karena itu, menjadi hal penting bagi tiap ASN untuk dapat merubah pola berpikirnya agar memiliki persepsi yang sama dalam melayani.

Kecepatan pelayanan harus diiringi ketepatan dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan yang cepat akan menjadi sia-sia ketika hasil dari layanan itu tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Oleh sebab itu, ekspektasi masyarakat tersebut harus dapat dipahami dengan baik dan menjadi dasar pembentukan pola pikir (*mindset*) ASN yang mendudukan dirinya sebagai birokrat pelayan masyarakat. Mengapa hal tersebut menjadi penting?

Pola pikir yang belum berubah dari minta dilayani menjadi melayani sebagai salah satu faktor penghambat besar dalam menghasilkan pola kerja pelayanan prima.

Pola pikir yang telah terbentuk dengan baik akan mampu masuk ke relung jiwa. Hal tersebut akan membentuk kesadaran

pribadi sehingga membentuk perilaku ASN seperti yang diharapkan, tidak hanya harapan bagi masyarakat tetapi juga para pemimpin negeri ini sebagai ASN yang melayani.

Oleh sebab itu, kajian ini mencoba untuk mengkaji faktor apa saja yang dapat menjadi pendorong berubahnya pola pikir seorang ASN dan bagaimana korelasinya dengan kepuasan layanan masyarakat akan coba dibahas dalam tulisan ini.

Agar pembahasan tidak meluas, maka kajian ini disusun hanya untuk menjawab korelasi penting antara membentuk pola pikir ASN dengan kualitas layanan kepada masyarakat, apabila ada faktor lainnya maka akan diabaikan walaupun memiliki pengaruh.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam kajian ini, penulis tidak melakukan penelitian secara khusus. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis deskriptif berdasarkan studi pustaka dimana setiap data dan informasi diperoleh dari data sekunder berasal dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

Data sekunder tersebut diambil dari buku, jurnal ilmiah *online*, dan website yang keabsahan referensinya dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

Menurut Sugiyono (2014), metode analisis deskriptif ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Fokus utama tulisan ini melalui tinjauan utama. Adapun tujuan utama dari tinjauan pustaka adalah untuk menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur yang ada, dan mengisi celah-celah dalam

penelitian sebelumnya. (Creswell, 2017:40).

Penulis menyadari bahwa akan banyak kelemahan dari tulisan ini. Pertama, kajian ini tidak didukung data primer hasil penelitian langsung. Kedua, waktu yang terbatas dan sulitnya mencari sumber tulisan terkait tema yang dibahas.

Namun, penulis berharap sedikit banyak tulisan ini dapat menjadi referensi tambahan bagi kajian-kajian dengan tema yang sama di masa depan.

## C. KERANGKA TEORI

Apa itu kepuasan? Dari banyak literatur yang dapat kita baca, kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu “*satis*” artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” melakukan atau membuat. Maka bila kita artikan secara bebas, *satisfacio* adalah membuat sesuatu dengan cukup baik.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138), kepuasan (*satisfaction*) adalah bentuk dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antar kinerja yang telah dipersepsikan oleh produk (atau hasil) dengan ekspektasi mereka. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Namun, jika kinerja tidak sesuai ekspektasi, pelanggan akan tidak puas atau kecewa.

Menurut Supranto (2011:44), persepsi pelanggan atas kepuasan dapat dilihat dari beberapa indikator antara lain perubahan raut wajah misal tersenyum atau cemberut dan informasi yang disampaikan.

Dikutip dari Giese dan Cote dalam Fandy dan Chandra (2007:195) ada tiga komponen utama menyangkut kepuasan pelanggan, yaitu : respon menyangkut fokus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, melayani memiliki arti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan

pelayanan publik memiliki arti cara perbuatan melayani orang banyak (umum).

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Salah satu tugas dan fungsi administrasi negara adalah kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dipenuhi oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan minimal memiliki lima dimensi penting, yaitu : *tangible, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty* (Iqbal, 2007).

- 1) *Tangible*: penampilan secara visual fasilitas, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari pegawai tersebut.
- 2) *Realibility*: kemampuan yang dapat

diandalkan dalam memberikan layanan secara akurat.

- 3) *Responsiveness*: kesiapan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat.
- 4) *Assurance*: kemampuan dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat.
- 5) *Emphaty*: Adanya perhatian khusus kepada masyarakat yang membutuhkan layanan.

Lima dimensi pelayanan ini tentu saja dibentuk dan diawali dengan adanya pola pikir (*mindset*) dan jiwa melayani.

Adapun yang dimaksud dengan pola pikir (*mindset*) adalah cara seseorang menilai dan memberikan kesimpulan terhadap sesuatu berdasarkan sudut pandang tertentu. Perbedaan pola pikir seseorang disebabkan oleh beberapa faktor.

Menurut Van Bergen (2012) faktor – faktor yang dapat memengaruhi pola pikir abstrak atau konkret seseorang adalah kebudayaan, *Psychological distance*, dan *mood* (suasana hati).

Menurut Suryanti (2020), *mindset* adalah posisi atau pandangan mental seseorang yang mempengaruhi pendekatan orang tersebut dalam menghadapi suatu fenomena. Pola pikir (*Mindset*) merupakan seperangkat asumsi, metode, atau catatan yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok yang tertanam dalam ingatan dengan sangat kuat.

Sedangkan menurut Mulyadi (2007:71), *mindset* merupakan sikap mental mapan yang di bentuk melalui pendidikan, pengalaman dan prasangka.

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN menurut undang-undang no 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

ASN sebagai profesi harus berlandaskan pada prinsip nilai dasar,

kode etik dan kode perilaku, komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik, kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas. kualifikasi akademik, jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas dan profesionalitas jabatan.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi birokrasi pada hakikatnya adalah perubahan pola pikir (*mindset*) para aparatur negara. Kesiapan pada perubahan tersebut harus dilaksanakan secara masif, dikarenakan gerakan perubahan tersebut merupakan pondasi strategis dalam keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia. (Husniyah,2018).

Peningkatan kualitas layanan masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat merupakan salah satu tujuan dari reformasi birokrasi.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 dijelaskan bahwa tujuan adanya Undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada hakikatnya menjadi tugas negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) untuk dapat memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat. Birokrasi pemerintah ada dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik.atau masyarakat.

Apabila kita melihat kondisi yang ada di lapangan, ada beberapa poin penting yang menjadi permasalahan dalam pelayanan publik pemerintah. Pertama, birokrasi yang gemuk. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi lamban, *inefisiensi*, kurang responsive dan kurang koordinasi.

Kedua, Birokrasi masih sarat dengan KKN. Kondisi ini menyebabkan pelayanan masih dipengaruhi oleh korupsi (suap), kolusi dan nepotisme.

Ketiga, infrastruktur dan fasilitas pendukung yang masih kurang. Keadaan ini menghambat layanan kepada masyarakat. Contoh kasus kurangnya komputer pada loket pengecapan paspor di bandara Bali, sehingga membuat antrean panjang padahal presiden sudah menegur keras. (detiknews,7/10/2022).

#### Pengaruh Pola Pikir (*mindset*) terhadap Pelayanan.

Untuk mencapai kepuasan layanan, maka konsep dasar pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan prima yang memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Pelayanan prima sangat memperhatikan hubungan atau interaksi antar manusia.

Standar pelayanan prima juga telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, adalah pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Artinya konsep pelayanan prima ini dapat diterapkan tidak hanya untuk perusahaan tetapi juga pada birokrasi pemerintah.

Pelayanan publik tidaklah mencari untung, tetapi bagaimana masyarakat dapat diberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik. Hal itu yang membedakan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Oleh karena itu, perubahan pola pikir (*mindset*) dari “dilayani” menjadi melayani di dalam diri ASN menjadi penting ketika kita ingin membentuk hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

Beberapa kajian telah dilakukan terkait masalah pola pikir ASN ini, antara lain:

- 1) Kajian oleh Maslichah Kurdi (2020) dengan judul “Mengembangkan Pola Pikir PNS sebagai Pelayan Publik”. Berdasarkan analisa dari kajian tersebut menunjukkan bahwa pola pikir ASN mempengaruhi bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pola pikir bagi ASN itu penting sebagai panduan yang bersangkutan untuk berperilaku sebagaimana layaknya seorang ASN yang berkarakter melayani.

Kurdi pun menggambarkan pola pikir itu seperti gunung es, dimana pola pikir tersebut tersimpan di bawah permukaan. Apa yang nampak dipermukaan tidak menggambarkan keseluruhannya.

- 2) Kajian oleh Ermina Suriyanti dengan judul (2020) “Analisis Pola Pikir (Mindset), Penilaian Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan”.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa secara parsial untuk pola pikir (mindset) berpengaruh terhadap kinerja pegawai hal ini didasarkan pada perbandingan antara  $t^{\text{hitung}}$  8,409 dan  $t^{\text{tabel}}$  1,703, berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel pola pikir (mindset) dengan variabel terikat kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Batu Mandi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan.

Berdasarkan kajian di atas dapat kita ambil kesimpulan, yaitu:

- 1) Pola pikir dapat membentuk perilaku.
- 2) Pola pikir dapat mempengaruhi kinerja.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat perlu perilaku ASN yang baik, dikarenakan pelayanan terkait dengan interaksi antar manusia. Sebagai contoh pegawai yang

akan menerapkan pelayanan prima diharuskan selalu dapat tersenyum dan mengucapkan salam saat menyambut tamunya. Hal ini sepertinya sederhana, tetapi akan sulit dilakukan apabila pola pikir (*mindset*) nya belum terbentuk. Pada akhirnya sesuatu yang dipaksakan akan nampak.

Pembentukan perilaku dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kebiasaan, lingkungan, keyakinan (agama), pendidikan dan tujuan hidup.

Artinya pembentukan ini sudah berlangsung lama bukan satu dua hari sehingga meninggalkan jejak panjang di otak manusia. Apa yang ada di otak manusia itu yang pada akhirnya membentuk pola pikirnya.

Oleh karena itu, untuk membentuk pola pikir (*mindset*) melayani dapat dilakukan dengan beberapa hal, sebagai berikut:

- a. Pelatihan yang berkelanjutan.

Tidak hanya pendidikan formal yang diperlukan dalam membentuk pola pikir. Hal ini dikarenakan pendidikan formal pada menitik beratkan pada keilmuan tertentu saja seperti sains dan ilmu sosial. Ilmu tentang pelayanan sangat jarang diajari terkecuali di sekolah-sekolah yang ada kaitan dengan publik seperti pariwisata, kesehatan dan pendidikan.

Untuk itu bagi para pegawai ada baiknya mendapatkan pelatihan terkait bagaimana konsep pelayanan prima, baik itu dalam bentuk diklat, *workshop*, seminar atau semacamnya. Kegiatan ini pun harus dilakukan secara terus menerus.

- b. Menjadikan sebagai kebiasaan.

Berbagai penelitian telah mengindikasikan cara terbaik dalam memperkuat tekad untuk menjadi lebih baik adalah menjadikannya sebagai suatu kebiasaan. (Duhigg, 2019:130)

Artinya kegiatan yang berulang akan menjadikan kegiatan itu sebagai suatu kebiasaan.

- c. Memiliki komitmen bersama.  
Perlunya ASN dalam sebuah organisasi memiliki komitmen yang sama dan satu tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan masyarakat. Tanpa komitmen yang sama dari setiap pegawai maka akan ada celah yang akan merusak tujuan organisasi. Apabila setiap pegawai sudah berkomitmen maka lingkungan kerja yang terbentuk akan kondusif dalam mengimplementasikan tujuan birokrasi pemerintah, yaitu melayani masyarakat.

## E. PENUTUP

Pelayanan birokrasi pemerintah selalu menjadi sorotan masyarakat. Pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan masyarakat. Perubahan pola pikir (*mindset*) dari “dilayani” menjadi “melayani” masih jauh dari apa yang diharapkan baik oleh masyarakat maupun para pemimpin pemerintahan.

Namun, bukan berarti pemerintah tidak ada usaha untuk merubah pola kerja yang telah ada dan mengakar selama ini.

Diluncurkannya *tagline* "BerAKHLAK" yang merupakan singkatan dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, adalah bagian dari usaha pemerintah untuk merubah pola kerja birokrasi yang ada selama ini menjadi lebih baik.

*Core values* "BerAKHLAK" ini diharapkan dapat merubah pola pikir (*mindset*) ASN yang ada di seluruh negeri. Perubahan yang ada memang harus dimulai dari berubahnya pola pikir (*mindset*) setiap individu ASN yang ada.

Perubahan pola pikir (*mindset*) akan ikut mempengaruhi perubahan perilaku dan kinerja ASN.

Untuk itu pentingnya pelatihan, menjadikan layanan sebagai suatu kebiasaan, dan adanya komitmen yang

sama antar pegawai dalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai satu tujuan bersama yaitu kepuasan masyarakat.

Di era globalisasi saat ini, dimana teknologi informasi sudah semakin canggih maka menjadi hal utama dan urgen untuk segera meninggalkan pola-pola kerja dan pemikiran masa lalu.

Jika kita masih terkungkuh dan tidak bisa lepas dari kesenangan pemikiran masa lalu, maka masa depan akan meninggalkan kita. Dunia bergerak cepat dan waktu berputar mengiringinya. Apabila kita tidak bisa mengimbangnya, maka kita akan tenggelam dan tergerus oleh perubahan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2013). Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Creswell, John W. (2017). Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Duhigg, Charles. (2019). The Power of Habit. Cetakan XIII. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi, 2007, Kekuatan Pola Pikir, Gramedia Indonesia, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara .Pola Pikir Aparatur Sipil Negara Sebagai Pelayan Masyarakat. (2014). Jakarta: Lembaga Administrai Negara,
- Pasolong, Harbani. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.

- Supranto,J. (2011) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

### **Jurnal :**

- Akay, Resael, Johannis E. Kaawoan dan Fanley N. Pangemanan.(2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*,1(1).
- Hardian A, Cahyo dan Af'idatul Lathifah. (2018). Pengaruh Kompetensi Sdm Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Arsip Statis Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1).
- Harun, Tedi Sukmana.(2021). Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Cigalontang Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*,2(9).
- Husniyah.(2018). Pola Pikir Birokrat Pengabd. *Buletin Adalah*, 2(2a).
- Kurdi, Maslichah.(2020). Mengembangkan Pola Pikir PNS sebagai Pelayan Publik. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*,7(04), Hal.36-42.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7 (1),
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Fiat Justisia*, Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, 10(3).
- Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.*Jurnal Otoritas*, 1(2).

- Simanjuntak, Alida dan Ferry Panjaitan. (2021). Peningkatan Disiplin, Sistem Informasi Sumber Daya Manusia dan Kompetensi Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Internal Aparatur Sipil Negara Di Pemerintah Kota Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*,12(2).

- Suriyanti, Ermina.(2020). Analisis Pola Pikir (Mindset), Penilaian Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan. *Jurnal Kindai*, 16(1), Hal. 102-124.

### **Dokumen :**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pelayanan publik.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Pelayanan Publik Kemenko Polhukam.

### **Website:**

- <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/24/06542581/survei-litbang-kompas-kepuasan-publik-pada-kinerja-pemerintah-di-bidang> Diakses tanggal 5/11/2022.
- <https://news.detik.com/berita/d-6334004/sidak-bandara-bali-plt-dirjen-imigrasi-marahi-pihak-bank-di-gerai-voa>. Diakses tanggal 7/10/2022.
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengetahui-pelayanan-publik>. Diakses tanggal 4/10/2022
- <https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/pusdiklat-anggaran-dan-perbendaharaan-menumbuhkan-pola-pikir-sikap-dan-perilaku-positif-sebagai-pegawai-negeri-sipil>. Diakses tanggal 4/10/2022
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/presiden-jokowi-luncurkan-berakhlak-untuk-percepatan-transformasi-asn>. Diakses tanggal 14/09/2022.