

**PENGARUH AKSES PEMBERITAAN MEDIA MASSA  
TERHADAP KOMITMEN REVOLUSI MENTAL BIROKRASI  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KALIMANTAN SELATAN**

**Oleh**

**Dr. H. RIDHAHANI, M.Pd (Ketua)  
Drs. H. AHDI MAKMUR, M.Ag, Ph.D  
Dr. WAHYUDDIN, M.Si**

**Penelitian ini Dibiayai dari Dana DIPA  
IAIN Antasari Banjarmasin  
Tahun 2016**

**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
INSTITUIT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2016**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penelitian yang berjudul PENGARUH AKSES PEMBERITAAN MEDIA MASSA TERHADAP KOMITMEN REVOLUSI MENTAL BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KALIMANTAN SELATAN, KALIMANTAN TENGAH DAN SULAWESI TENGAH dapat kami selesaikan, meskipun berbagai kesibukan rutinitas dan kesibukan sosial lainnya sebagai abdi negara selalu menyertai kami dalam keseharian. Bagaimanapun, laporan ini tidak mungkin hadir di antara kita, di antara para pembaca, kecuali atas bantuan dan dukungan berbagai pihak, terutama Rektor IAIN Antasari Banjarmasin yang dengan ikhlas serta senang hati bersedia membantu penelitian ini dari kucuran dana DIPA IAIN Tahun 2016, juga kepada Kepala Balai Penelitian, Pengembangan dan Pers (B3K) di Banjarmasin, yang juga ikut berpartisipasi dalam banyak hal, terutama melalui *support* dan *human capital*-nya, sehingga penelitian ini menjadi kaya data dan informasi. Untuk itu, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada mereka dan orang-orang di sekitar mereka yang ikut terlibat.

Terimakasih juga kami haturkan kepada ketua LP2M IAIN Antasari, yang telah mendukung dilakukannya penelitian kerjasama antar dua instansi, yaitu IAIN Antasari dan B3K Banjarmasin. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada banyak pihak yang telah ikut membantu kami mulai dari pembuatan proposal, pengurusan perijinan, pelaksanaan penelitian di lapangan, pengolahan dan analisis data, hingga pembuatan draft dan finalisasi penulisan laporan ini.

Lebih khusus kami juga berterima kasih kepada sdr. Drs. Abdul Hayat, M.Pd, dosen pada Prodi Kependidikan Islam (KI) IAIN Antasari yang telah bersedia menjadi pengolah data, sdr. Hasby Assidiqi, M.Si, dosen Prodi Pendidikan Matematika IAIN Antasari, yang juga dengan senang hati ikut membantu kami dalam menganalisis data penelitian ini secara kuantitatif.

Akhirnya, kami berharap agar laporan ini bermanfaat buat banyak pihak, dan kami merasa senang bila ada masukan dari para pembaca, sehingga laporan penelitian ini semakin baik kualitasnya.

Banjarmasin, Desember 2016

Wassalam,

TIM PENELITI

## **PENGESAHAN PENELITIAN**

Penelitian yang berjudul: “PENGARUH AKSES PEMBERITAAN MEDIA MASSA TERHADAP KOMITMEN REVOLUSI MENTAL BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KALIMANTAN SELATAN” telah dilaksanakan dengan sebenarnya oleh Tim Peneliti yang terdiri dari :

1. Dr. H. Ridhahani, M.Pd
2. Drs. H. Ahdi Makmur, M.Ag, Ph.D
3. Dr. Wahyuddin, M.Si

Oleh karena itu, laporan hasil penelitian mereka dapat diterima dan dianggap sah.

Banjarmasin, Desember 2016  
Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan  
LP2M IAIN Antasari,

Drs. H. AHDI MAKMUR, M.Ag, Ph.D  
NIP. 19540121 198203 1 003

## **DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	
PENGESAHAN .....	
DAFTAR ISI .....	
DAFTAR GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL .....	
BAB I PENDAHULUAN .....	
A. Latar Belakang Masalah .....	
B. Rumusan Masalah .....	
C. Tujuan Penelitian .....	
D. Kegunaan Penelitian .....	
BAB II TINJAUAN TEORETIK .....	
A. Media Massa .....	
B. Revolusi Mental .....	
C. Birokrasi .....	
D. Pelayanan Publik .....	
BAB III METODE PENELITIAN .....	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	
B. Populasi dan Sampel .....	
C. Teknik Pengumpulan Data .....	
D. Teknik Analisis Data .....	
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	
A. Kalimantan Selatan .....	
B. Kalimantan Tengah .....	
C. Sulawesi Tengah .....	
BAB V TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	
A. Temuan Penelitian .....	

B. Pembahasan .....	
BAB VI PENUTUP .....	
A. Simpulan .....	
B. Rekomendasi .....	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL

1. Gambar 1. Peta Provinsi Kalimantan Selatan . . . . .	112
2. Gambar 2. Peta Provinsi Kalimantan Tengah . . . . .	113
3. Gambar 3. Peta Provinsi Sulawesi Tengah . . . . .	114
4. Gambar 3.1. Diagram Jalur Model Struktural . . . . .	49
5. Gambar 5.1. Diagram Jalur Hubungan antar Variable Laten . . . . .	92
6. Gambar 5.2. Diagram Pengujian Inner Model . . . . .	98
7. Grafil 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	79
8. Grafil 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir . . . . .	80
9. Grafik 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan . . . . .	81
10. Grafik 5.4. Pelayanan Birokrasi terhadap Publik di Kalimantan Selatan . . . . .	91
11. Tabel 4.1. Informan Penelitian di Kabupaten Kotabaru . . . . .	60
12. Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia . . . . .	79
13. Tabel 5.2. Akses Pemberitaan Media Massa tentang Revolusi Mental . . . . .	82
14. Tabel 5.3. Persepsi terhadap Pemberitaan Media Massa . . . . .	83
15. Tabel 5.4. Komitmen Afektif . . . . .	84
16. Tabel 5.5. Komitmen Kontinum . . . . .	85
17. Tabel 5.6. Komitmen Normatif . . . . .	86
18. Tabel 5.7. Jawaban Responden . . . . .	87
19. Tabel 5.8. Tingkat Komitmen Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan . . . . .	90
20. Tabel 5.9. Hasil Pengolahan Data PLS . . . . .	93
21. Tabel 5.10. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> . . . . .	96
22. Tabel 5.11. Nilai <i>Composite Reliability</i> . . . . .	96
23. Tabel 5.12. Pengaruh Variabel Laten Exogin terhadap Variable Laten Indogen . . . . .	99
24. Tabel 5.13. Output Estimasi Pengujian Model Struktural . . . . .	100

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Gerakan revolusi mental merupakan program unggulan pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla yang dituangkan dalam salah satu dari Sembilan Nawa Cita sekaligus sebagai spesifikasi dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2015-2019. Revolusi mental tersebut sudah dikumandangkan oleh Calon Presiden Joko Widodo sejak kampanye pada Pemilu Presiden tahun 2014 yang lalu. Konsep revolusi mental sebenarnya telah dikumandangkan oleh Presiden Soekarno pada Pidato Hari Proklamasi tanggal 17 Agustus 1962 dengan tema “Tahun Kemenangan”. Perspektif revolusi mental mengacu pada konsep dari Tan Malaka tentang mentalitas masyarakat Indonesia yang didominasi nilai-nilai lama berupa mistik dan feodalisme.

Di negara berkembang terutama Indonesia, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum bisa dikatakan baik karena pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah belum bisa dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kondisi geografis, sumber daya manusia, sumber penerimaan negara dan teknologi informasi (Permana, 2016).

Gerakan revolusi mental memang sangat relevan bagi bangsa Indonesia di tengah perubahan global saat ini yang ditandai oleh perdagangan bebas, perkembangan dan informasi yang makin pesat, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni dan budaya dalam percaturan global. Hal ini makin dirasakan relevansinya dalam momentum bangsa Indonesia memasuki era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) sejak bulan Desember tahun 2015 yang lalu.

Gerakan revolusi mental diharapkan menjadi sebuah jawaban yang strategis dan fundamental terhadap fenomena yang memprihatinkan yang dialami bangsa Indonesia dewasa ini. Kualitas sumber daya manusia Indonesia yang dicerminkan dari data *Human Development Index* (HDI) yang dikeluarkan UNDP tahun 2014 menempatkan Indonesia pada peringkat 108 dunia. Begitu pula telah terjadi distorsi

iman dan moral dalam bentuk pemakaian narkoba, pelecehan seksual, korupsi yang masif, percaloan di berbagai lembaga pemerintahan, dan sebagainya. Begitu pula dengan kerusakan lingkungan dan eksploitasi sumber daya alam secara serakah telah menempatkan negara Indonesia berpotensi sebagai negara gagal dan salah urus di tengah kompetisi global saat ini.

Gerakan revolusi mental seyogiannya memiliki fungsi yang esensial dan strategis dalam mewujudkan perubahan pada setiap individu, kelompok, dan institusi. Konsep revolusi mental diartikan sebagai gerakan mengubah cara pandang, pikiran, sikap dan perilaku seluruh masyarakat yang berorientasi pada hal yang positif, modern, dan mampu berkompetisi dengan negara lain di dunia. Orientasi perubahan dititik beratkan pada pembenahan moralitas, antara lain berupa pembentukan mental dengan akhlak sesuai dengan norma dan etika yang berlaku umum di masyarakat, pembentukan kemandirian, berkepribadian gotong royong, memiliki semangat dan motivasi kerja yang tinggi, produktif, inovatif, mengukir potensi prestasi, prinsip saling menghargai, membangun layanan yang cepat, tepat dan ikhlas, membangun mental pemerintahan yang bersih dan terpercaya serta berorientasi untuk kemaslahatan publik.

Dalam *Government Public Relation (GPR)* edisi 5 Juli 2015 dari Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, diungkapkan bahwa revolusi mental yang telah dicanangkan Presiden Joko Widodo belum dapat dirasakan sebagai bentuk nyata sebuah gerakan yang praktis dan implementatif. Di lembaga pemerintahan, gerakan revolusi mental cenderung fokus kepada pencitraan, sehingga yang terjadi pun cenderung negatif dengan realitas yang menunjukkan masih tingginya perilaku korup, layanan publik yang lamban, informasi yang kurang transparan, terjadinya berbagai pelanggaran hukum dan etika oleh para birokrat, serta berbagai hal lainnya yang belum banyak menciptakan perubahan karakter. Padahal birokrat merupakan pioner yang harus memberikan contoh perilaku terpuji kepada publik.

Hasil analisis dalam GPR edisi 5 Juli 2015 menyimpulkan bahwa berdasarkan keseluruhan monitoring *media online* dan media cetak nasional,



ditemukan bahwa keseluruhan pemberitaan tentang revolusi mental melalui media *online* dan media cetak nasional menunjukkan arah yang positif (74%). Akan tetapi bila ditelaah secara mendalam, maka kemudian ditemukan pemberitaan yang mengungkapkan bahwa masyarakat masih merasakan ketidaksesuaian gerakan revolusi mental dengan birokrasi, padahal aparat pemerintah berperan sebagai pioner atau pelaku utama revolusi mental. Boleh jadi belum signifikannya gerakan revolusi mental terhadap kondisi mentalitas aparatur negara (birokrat) terutama dalam hal pelayanan publik akibat rendahnya pengetahuan, pemahaman, serta kesadaran mereka terhadap hal tersebut, yang kemudian berimplikasi terhadap sikap dan perilaku dalam ranah budaya pelayanan publik.

Untuk membentuk birokrasi yang ideal, Indonesia tidak harus mencontoh sistem birokrasi seperti yang ada di luar negeri, karena birokrasi di luar negeri belum tentu cocok diterapkan di Indonesia.. Apalagi, jika dibandingkan dengan teori karakteristik birokrasi ideal Weber dan juga birokrasi-birokrasi yang ada di luar negeri, maka Indonesia masih jauh dari tipe ideal Weber. Max Weber sendiri mengatakan bahwa teori birokrasi yang diungkapkannya hanya bersifat ideal, sehingga tidak semua negara bisa menerapkannya. Oleh karena itu, birokrasi di Indonesia perlu belajar dengan baik untuk menentukan sistem yang baik bagi negaranya dan perlu melakukan perbaikan demi tercapainya birokrasi yang ideal.

Ketika kalangan birokrat yang semestinya menjadi pelaku utama gerakan revolusi mental belum mengimplementasikannya secara baik di ranah pelayanan publik, maka yang menjadi pertanyaan adalah apakah mereka tidak memahami atau tidak memiliki kesadaran dalam mengimplimentasikan revolusi mental tersebut, sehingga persepsi mereka pun menjadi serba ragu alih alih negatif dalam mengimplementasikan revolusi mental di ranah pelayanan publik.

Lebih lanjut, pertanyaan yang juga muncul adalah apakah di era teknologi informasi sekarang, khususnya melalui media massa mereka memiliki komitmen untuk mengimplimentasikan revolusi mental dalam pelayanan publik, dan bagaimana pengaruh akses pemberitaan revolusi mental tersebut terhadap komitmen para birokrat dalam mewujudkan revolusi mental ketika melakukan pelayanan publik,

khususnya di Kalimantan Selatan atau melampaui dari itu hingga ke Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah secara makro. Permasalahan tersebut perlu mendapatkan jawaban ilmiah melalui penelitian. Dengan demikian, penelitian ilmiah tentang masalah tersebut menjadi sangat urgen untuk dilaksanakan.

## **B. Rumusan Masalah**

Bertolak dari latar belakang tersebut, maka dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana akses pemberitaan media massa tentang revolusi mental di daerah Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah ?
2. Bagaimana persepsi para birokrat Pemerintah Daerah di Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah terhadap pemberitaan media massa tentang revolusi mental ?
3. Bagaimana komitmen revolusi mental para birokrat pemerintah dalam pelayanan publik di tiga daerah tersebut ?
4. Bagaimana pengaruh pemberitaan media massa terhadap komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan publik ?
5. Bagaimana komitmen birokrasi dalam pelayanan publik di Kalimantan Selatan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat pengaksesan pemberitaan media massa tentang revolusi mental.
2. Untuk mengetahui persepsi para birokrat Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah terhadap pemberitaan media massa tentang revolusi mental.
3. Untuk mengetahui komitmen revolusi mental birokrat pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik di tiga wilayah tersebut.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemberitaan media massa terhadap komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan publik.

5. Untuk mengetahui komitmen birokrasi dalam pelayanan publik di Kalimantan Selatan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi terhadap pengembangan keilmuan khususnya dalam pengembangan teori Sosiologi Komunikasi dan Ilmu Pemerintahan. Sedangkan manfaat praktis (guna laksana) penelitian ini meliputi :

1. Bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI khususnya Dirjen APTIKA dan IKP, bisa memberikan informasi bagi pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan strategi, isi, dan regulasi penyiaran publik.
2. Bagi Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah, dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan pengambilan kebijakan dalam hal pembinaan dan pengembangan aparatur negara dan birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik demi terwujudnya pemerintahan yang bersih, jujur, amanah, dan profesional.
3. Bagi IAIN Antasari diharapkan temuan penelitian ini berkontribusi kepada pengimplementasian kebijakan berbasis nilai dalam rangka pembinaan aparatur negara dalam semangat moralitas dan religiusitas, baik untuk pelayanan publik maupun untuk pembinaan dan pengembangan kinerja atau etos kerja Aparatur Sipil Negara (ASN).

## BAB II

### TINJAUAN TEORETIK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan sekaligus menjelaskan pengaruh akses pemberitaan media massa terhadap komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan publik di Kalimantan Selatan secara mikro, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah secara makro. Untuk memberikan dasar pemahaman tentang berbagai persoalan yang berkaitan dengan fokus dan tujuan penelitian tersebut, tinjauan teoretik yang berhubungan dengannya menjadi suatu keniscayaan. Dengan demikian, informasi, uraian dan teori tentang media massa, revolusi mental, birokrasi dan pelayanan publik akan disajikan dalam tulisan berikut ini.

#### A. Media Massa

Salah satu fokus dari penelitian ini adalah tentang media massa. Banyak hal yang berkaitan dengan media massa, mulai dari pengertian, jenis, karakteristik hingga fungsi dan perannya. Semuanya menjadi penting untuk diuraikan dalam bagian tinjauan teoretik pada Bab II ini.

##### 1. Pengertian Media Massa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), media berarti alat, sarana komunikasi seperti Koran, majalah, radio, televisi, film, poster, spanduk dan sejenisnya. Sedangkan media massa berarti sarana dan saluran resmi sebagai alat komunikasi untuk menyebarkan berita dan pesan kepada masyarakat luas.

Media adalah bentuk jamak dari kata *medium* yang berarti tengah atau perantara. Massa berarti kelompok atau kumpulan. Media massa juga berarti “sarana penyampai pesan yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas, misalnya radio, televisi dan surat kabar (lihat Soehadi, 2016).

Pengertian lain menyebutkan bahwa media massa, sering disingkat media saja, adalah *channel, media/medium*, saluran, sarana, atau alat yang dipergunakan

dalam proses komunikasi massa, yaitu komunikasi yang diarahkan kepada orang banyak. Dengan demikian, media massa adalah perantara atau alat-alat yang digunakan oleh sekelompok orang ketika berkomunikasi satu sama lain.

Dengan kata lain, media massa merupakan alat atau sarana komunikasi dan informasi yang dapat melakukan penyebaran informasi secara masal dan dapat diakses oleh masyarakat secara masal juga. Perkembangan informasi yang diterima oleh masyarakat pada dasarnya sebanding dengan kemajuan teknologi. Perkembangan informasi inilah yang menjadikan masyarakat tidak memiliki batasan untuk berinteraksi dan berkomunikasi. Melalui interaksi dan komunikasi, masyarakat memperoleh informasi, edukasi dan hiburan yang nantinya dapat diolah untuk dimanfaatkan dengan baik bagi diri sendiri dan orang lain.

## 2. Jenis-Jenis Media Massa

Media massa merupakan salah satu media untuk berkomunikasi antara seseorang atau kelompok dengan orang atau kelompok lain. Ada beberapa jenis media massa yang cukup dikenal oleh publik antara lain adalah radio, TV, majalah, surat kabar, film dan internet (*cyber media* atau *media online*).

Dalam tulisan lain disebutkan bahwa ada beberapa jenis atau bentuk media massa, yaitu sebagai berikut.

- 2.1. Media massa cetak, media massa yang dicetak dalam lembaran kertas;
- 2.2. Media massa elektronik, media massa yang disebarluaskan melalui suara atau gambar atau suara dengan menggunakan teknologi elektro, seperti radio, TV dan film; dan
- 2.3. Media massa online, yang dapat ditemukan di internet atau situs web, seperti *online media* dan *cyber media*.

### **3. Karakteristik Media Massa**

Media massa memiliki beberapa karakteristik, antara lain adalah sebagai berikut :

- 3.1. Publisitas, yaitu diseberluaskan kepada publik, khalayak atau orang banyak;
- 3.2. Universalitas, yaitu pesannya bersifat umum tentang segala aspek kehidupan dan semua peristiwa di berbagai tempat, dan juga menyangkut kepentingan umum karena sasaran dan pendengarnya adalah orang banyak atau khalayak umum;
- 3.3. Perioditas, yaitu tetap atau berkala, misalnya harian atau mingguan atau siaran sekian jam per hari;
- 3.4. Kontinuitas, yaitu bersinambungan atau terus menerus sesuai dengan periode mengudara atau jadwal terbit; dan
- 3.5. Aktualitas, yaitu berisi hal-hal baru, seperti informasi atau laporan peristiwa terbaru, dan sebagainya. Ini juga berarti ketepatan dan kecepatan penyampaian informasi kepada publik.

### **4. Fungsi dan Peran Media Massa**

#### **4.1. Fungsi Media Massa**

Media massa mempunyai fungsi yang melekat dalam perannya sebagai saluran mediasi. Sejumlah upaya mensistematisasikan fungsi utama media massa pada awalnya diintrodusir oleh Harold Lasswell (1984) yang memberikan ringkasan mengenai fungsi dasar komunikasi sebagai berikut: pengawasan lingkungan, pemberian respons masyarakat terhadap lingkungan, dan transmisi sosial budaya. Kemudian fungsi komunikasi massa ini berkembang dan akhirnya

terumuskan sebagaimana yang disebut oleh McQuail (1989) mengenai tujuan media massa dalam masyarakat, yaitu memberikan informasi dengan :

- 4.1.1. Menyediakan informasi tentang peristiwa dan kondisi dalam masyarakat dan dunia;
- 4.1.2. Menunjukkan hubungan kekuasaan; dan
- 4.1.3. Memudahkan inovasi, adaptasi dan kemajuan.

#### **4.2. Peran Media Massa**

Dengan melihat beberapa fungsi media massa tersebut, maka peranan media massa adalah sebagai berikut :

- 4.2.1. Sebagai agen Sosialisasi;
- 4.2.2. Sebagai sumber informasi;
- 4.2.3. Sebagai media hiburan;
- 4.2.4. Sebagai sarana pendidikan;
- 4.2.5. Sebagai sarana untuk membentuk kesepakatan;
- 4.2.6. Sebagai sarana untuk menentukan urutan prioritas;
- 4.2.7. Sebagai sarana kesinambungan;
- 4.2.8. Sebagai media untuk mengekspresikan dan mengakui keberadaan budaya khusus serta pengembangan budaya baru; dan
- 4.2.9. Sebagai sarana mobilisasi massa, yaitu mengkampanyikan tujuan masyarakat misalnya dalam bidang politik, peperangan, pembangunan ekonomi, pekerjaan, termasuk dalam bidang keagamaan.

Dengan demikian, media memiliki peran penting dalam proses pembentukan masyarakat yang lebih dewasa dan modern.

#### **5. Pengaruh Media Massa dalam Kehidupan Masyarakat**

Paling tidak ada 9 teori media massa atau efek teknologi komunikasi yang berbentuk media massa. Media memberikan pengaruhnya terhadap

perilaku dan cara berpikir manusia dalam kehidupan sosialnya dari berbagai perspektif. Media merupakan suatu organisasi terstruktur, menjadi agen penyedia informasi bagi masyarakat.

Menurut Severin dan Tankard (2005), ada 6 efek atau pengaruh media massa dalam kehidupan, yaitu membentuk kesadaran, memperkaya pengetahuan, memberi kesukaan, memberi pilihan, membuat pernyataan dan mempromosikan penjualan. Keenam efek ini dikelompokkan ke dalam 3 dimensi, yaitu kognitif (tingkat pengetahuan), afektif (sikap terhadap sesuatu) dan konatif (tingkah laku terhadap sesuatu). Efek media massa ini kemudian disikapi oleh publik, yaitu secara pasif, yang puas dengan hanya mendengar atau melihat TV misalnya, atau secara aktif, yang selalu ingin meningkatkan pemahaman mengenai diri, orang lain dan dunianya. Sikap ini terjadi karena berkaitan dengan kebutuhan seseorang, yang oleh Hass dalam Severin dan Tankard (2005) diklasifikasikan ke dalam :

- 5.1. Kebutuhan kognitif, memperoleh informasi, pengetahuan dan pemahaman;
- 5.2. Kebutuhan afektif-emosional, pengalaman menyenangkan atau estetis;
- 5.3. Kebutuhan integratif personal, memperkuat kredibilitas, rasa percaya dan menerima serta memilih (perubahan pengetahuan dan sikap) diri, stabilitas dan status;
- 5.4. Kebutuhan integratif sosial, mempererat hubungan dengan keluarga, teman, dan sebagainya; dan
- 5.5. Kebutuhan pelepasan ketegangan, pelarian dan pengalihan, terciptanya hubungan antara apa yang dilakukan dengan khalayaknya dan yang bersesuaian dengan apa yang dibutuhkan oleh mereka, yang juga disebut teori *uses and gratification*.



Pengaruh atau efek media massa secara sederhana menurut Keith R Stamm dan John E. Bowes (1990) dalam Nurudin (2007), termasuk kepada dua bagian. *Pertama*, efek primer yang meliputi terpaan, perhatian dan pemahaman. *Kedua*, efek sekunder, yang meliputi pemahaman tingkat kognitif (perubahan pengetahuan dan sikap), dan perubahan perilaku (menerima dan memiliki).

Pada umumnya, teori juga menjelaskan dampak media dengan menggunakan perspektif dari perubahan perilaku yang dialami oleh individu ketika berinteraksi dengan media. Ada pula teori lain yang menjelaskan dampak yang diberikan oleh media dengan menggunakan persepektif sosial secara luas, dengan cara menganalisis perubahan budaya apa yang terjadi dalam masyarakat akibat informasi yang datang dari media. Berikut teori-teori yang menjelaskan dampak media bagi masyarakat.

### **1. Teori Jarum Suntik**

Perang antara Amerika Serikat dengan Spanyol pada tahun 1898 merupakan kejadian yang didorong oleh koran yang diterbitkan oleh William Randolph Hearst. Koran tersebut memberitakan tenggelamnya kapal perang Amerika Serikat yang bernama Maine di Havana Harbor. Ini adalah ulah tentara Spanyol yang sangat besar dan terkesan berlebihan, sehingga perang pun tidak dapat dihindarkan, meskipun kemudian ditemukan bahwa tenggelamnya kapal perang Amerika Serikat tersebut bukanlah karena serangan tentara Spanyol. Dari contoh di atas dapat dilihat begitu kuatnya media dalam mendorong perubahan pikiran manusia, dengan dampak dan proses yang begitu hebat seperti jarum suntik (*hypodermic*) maupun peluru yang meluncur dengan kecepatan tinggi. Contoh yang lebih jelas lagi ialah pidato yang dilakukan oleh pemimpin Nazi, Adolf Hitler. Melalui radio publik, pidato tersebut akhirnya menjadi faktor vital memulai Holocaust di Perang Dunia Ke II. Teori ini mencoba menjelaskan bagaimana persuasi yang datang dari media memegang peran penting dalam mengubah cara manusia berpikir, bertindak, maupun berperilaku.

## 2. Teori Arus Bertahap

Teori ini beranggapan bahwa efek media terjadi secara tidak langsung dan termediasi melalui *opinion leaders*. *Opinion leaders* ini memiliki pengertian individu yang gagasannya dan perilakunya menjadi model bagi orang lain yang kemudian mengkomunikasikan pesan dan mempengaruhi sikap dan perubahan perilaku para pengikut mereka. Katz dan Lazarsfeld (1955), menambahkan bahwa sebagian besar masyarakat menerima informasi yang datang dari media melalui "media second hand", yakni pengaruh personal dari *opinion leaders*. *Opinion leaders* ini merupakan individu yang paling kharismatik dan dipercaya di dalam komunitas sosialnya.

*Opinion leaders* yang datang dari dunia politik bisa juga mempengaruhi cara kampanye yang berbeda ketika ingin melakukan komunikasi tentang dirinya dengan menyimak opini dari orang yang memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi (*elite audience*), dengan menggunakan bahasa yang lebih kompleks dan rumit. Sebaliknya, ketika ingin berkomunikasi dengan masyarakat secara umum dengan tingkat pengetahuan yang sedang bahkan rendah, politikus tersebut seharusnya akan menjadi lebih rendah hati, dengan menggunakan bahasa yang lebih merakyat dan media yang bisa dijangkau oleh masyarakat secara luas.

## 3. Teori Proses Selektif

Teori ini menjelaskan bahwa masyarakat melakukan suatu proses seleksi sehingga masyarakatlah yang secara selektif menentukan efek apa yang mereka ingin dapatkan dari informasi yang diberikan oleh media. Masyarakat, pada umumnya akan menghindari informasi yang datang dari media, yang secara fundamental kontradiktif dengan nilai-nilai atau ideologi yang selama ini mereka miliki dan yakin akan kebenarannya. Sebagai contoh, kelompok masyarakat yang mendukung invasi Amerika Serikat ke Irak tidak akan membaca artikel mengenai pembentukan kedamaian di Irak, dan penghapusan perang. Pada tahun 1960, Joseph Klapper berpendapat melalui penelitiannya mengenai efek media

pascaperang. Klapper menyimpulkan bahwa media merupakan organisasi yang lemah, media gagal dalam menambah partisipasi politik masyarakat (atau pun partisipasi dalam pemilu).

#### **4. Teori Pembelajaran Sosial**

Teori pembelajaran sosial adalah teori yang memprediksi perilaku dengan melihat cara lain yang dilakukan individu dalam memproses informasi. Teori ini menjelaskan bahwa contoh dari personal tertentu atau media massa dapat menjadi penting dalam usaha memperoleh perilaku yang baru. Individu melakukan proses imitasi atas apa yang mereka lihat dari media. Teori ini sendiri menekankan pengaruh televisi secara khusus dalam proses imitasi tersebut. Sebagai contoh, ketika suatu acara ditelvisi menampilkan seorang preman yang akhirnya ditangkap polisi karena melakukan tindakan kriminal, masyarakat yang menontonnya akan berusaha untuk tidak meniru apa yang telah dilakukan oleh preman tersebut. Secara umum, semakin dekat apa yang disaksikan orang di layar televisi dengan karakter diri yang dipercayai, maka semakin dekat pula dia dengan proses imitasi tersebut.

#### **5. Teori Kultivasi**

Teori kultivasi (*Cultivation Theory*) pertama kali dikenalkan oleh Profesor George Gerbner ketika ia menjadi dekan Annenberg School of Communication di Universitas Pennsylvania Amerika Serikat (AS). Tulisan pertama yang memperkenalkan teori ini adalah "*Living with Television: The Violence Profile*", dalam *Journal of Communication*. Awalnya, ia melakukan penelitian tentang "Indikator Budaya" dipertengahan tahun 60-an untuk mempelajari pengaruh menonton televisi. Teori ini mendeskripsikan bahwa media menghasilkan sebuah dampak di mana ada sebagian masyarakat yang menganggap dunia nyata (kehidupannya sehari-hari) berjalan sesuai dengan dunia yang digambarkan oleh media. Ataupun sebaliknya, menganggap bahwa dunia dalam media itu adalah "realita". Sebagai contoh, anak-anak yang secara

konsisten menyaksikan liputan mengenai penculikan anak, akan menganggap bahwa di mana pun ia berada, penculikan tersebut bisa terjadi, sehingga mereka memiliki rasa ketakutan yang berlebihan dibandingkan anak-anak yang tidak menonton liputan tersebut.

## **6. Teori Priming**

Priming adalah proses di mana media massa berfokus pada sebagian isu dan tidak pada isu lainnya dan dengan demikian mengubah juga standar evaluasi yang digunakan khalayak untuk menilai realitas sosial yang dihadapinya (Severin, 2005). Selain itu, teori ini juga menjelaskan bahwa media mendorong terbentuknya pikiran yang terhubung dengan apa yang ditampilkan di media itu sendiri. Sebagai contoh, adanya kecenderungan untuk meniru adegan-adegan kekerasan yang ditampilkan di media pada orang lain di dunia nyata.

## **7. Teori Penetapan Agenda**

Teori ini merupakan sebuah proses di mana figur publik dan peristiwa penting apa yang membantu menentukan konten yang akan disampaikan oleh media. Teori ini juga menjelaskan efek proses tersebut bagi masyarakat penyimak media, di mana dijelaskan bahwa semakin besar ketertarikan masyarakat akan suatu isu, maka semakin besar pula cakupan yang dilakukan oleh media atas isu tersebut. Bernard Cohen (1963) berpendapat bahwa: "Pers lebih daripada sekadar pemberi informasi dan opini. Pers mungkin saja kurang berhasil mendorong orang untuk memikirkan sesuatu, tetapi pers sangat berhasil mendorong pembacanya untuk menentukan apa yang perlu dipikirkan."

## **8. Teori Katharsis**

Teori Katharsis pertama kali diperkenalkan pada kisaran awal tahun 1960 dalam tulisan berjudul "The Stimulating Versus Cathartic Effect of a Vicarious Aggressive Activity" yang dipublikasikan dalam *Journal of Abnormal Social Psychology*. Konsep teori ini berdiri di atas psikoanalisa Sigmund Freud, yaitu

emosi yang tertahan bisa menyebabkan ledakan emosi berlebihan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah penyaluran atas emosi yang tertahan tersebut. Penyaluran emosi yang konstruktif ini disebut dengan Katharsis. Pada masa itu, Freud berpikir bahwa pelepasan emosi yang tertahan dapat menjadi suatu efek terapeutik yang menguntungkan (Corsini & Wedding, 1989). Penyaluran emosi dan agresi tersebut, terkadang didasari oleh sebuah tragedi atau peristiwa yang pernah menimpa seseorang di masa lalu dan menimbulkan rasa trauma. Contohnya, warga Indonesia yang jenuh melihat kondisi kehidupan di Indonesia dengan segala warna kecurangan, korupsi serta tindak ketidakadilan yang dilakukan oleh pemerintah dan polisi, merasa senang dan emosi serta agresinya tersebut tersalurkan ketika menonton film India, yang menceritakan tentang kepahlawanan seorang inspektur polisi membasmi koruptor dan polisi jahat. Musik, film, gambar, dan peristiwa merupakan contoh dari efek Katharsis tersebut.

Teori ini menjelaskan juga bahwa konten dewasa dan juga kekerasan yang ditampilkan oleh media memberikan efek positif karena memberikan kesempatan bagi individu untuk meninggalkan sifat anti sosial mereka di dalam sebuah dunia fantasi. Teori ini populer pada tahun 1930 hingga 1940, sebelum akhirnya masyarakat secara luas percaya bahwa media memiliki tanggung jawab terhadap penyakit-penyakit sosial yang terjadi di dalam masyarakat.

## **9. Teori Kritis**

Teori kritis pertama kali ditemukan Max Horkheimer pada tahun 1930-an. Pada mulanya teori kritis berarti pemaknaan kembali gagasan-gagasan modernitas tentang nalar dan kebebasan, dengan mengungkap deviasi dari gagasan-gagasan tersebut dalam bentuk saintisme, kapitalisme, industri kebudayaan, dan institusi politik borjuis. Teori kritis memungkinkan pembacaan produksi budaya dan komunikasi dalam perspektif yang luas dan beragam. Teori ini bertujuan untuk melakukan eksplorasi refleksif terhadap pengalaman yang

manusia alami dan cara manusia mendefinisikan dirinya sendiri, budaya, dan dunianya. Teori ini mempertanyakan teori-teori lain yang digunakan dalam menjelaskan dampak yang dihasilkan oleh media. Teori ini sendiri memfokuskan pembahasannya bukan pada efek perilaku yang diterima individu dari media, namun melihat perubahan budaya dalam ruang lingkup yang luas yang disebabkan oleh media. Teori Kritis ini juga memiliki kemampuan dalam mendeksripsikan secara lanjut hubungan antara budaya dengan media itu sendiri. Teori ini percaya bahwa dampak yang dihasilkan oleh media bukanlah efek yang terjadi secara monoton, namun sebagai sebuah proses timbal balik.

Selain daripada itu, media massa juga dapat diartikan sebagai agen perubahan sosial yang dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Pada dasarnya peran media massa sesuai dengan paradigma yang terdiri dari tiga hal.

*Pertama* sebagai pencerahan masyarakat, artinya media massa memiliki peran untuk mendidik dan merubah pola pikir masyarakat agar dapat lebih maju. *Kedua*, sebagai media informasi artinya media massa memiliki peran sebagai penyebar informasi yang ditujukan kepada masyarakat luas agar masyarakat dapat mengetahui kondisi dan permasalahan pada suatu daerah tertentu. *Ketiga*, sebagai media hiburan, media massa memberikan hiburan kepada masyarakat dengan cara memberikan tayangan-tayangan yang menyangkut budaya lokal, nasional, dan budaya internasional.

Media massa dan budaya adalah dua hal yang saling berkaitan dan memiliki pengaruh satu sama lain. Pada hakikatnya masyarakat adalah pencipta kebudayaan tetapi juga bisa sebaliknya bahwa masyarakat dalam pertumbuhan dan perkembangannya juga ditentukan oleh kebudayaan. Media massa berperan sebagai sarana tumbuh dan berkembangnya sebuah budaya. Melalui media massa, sebuah budaya nasional dapat tetap bertahan, atau sebaliknya bisa terlindas oleh eksistensi budaya lain.

Media massa juga memiliki kemampuan untuk mempopulerkan sebuah budaya, sehingga diapresiasi, dicintai dan digunakan sebagai pegangan dan pedoman dalam bertindak dan perilaku. Sebaliknya, budaya yang tidak dipopulerkan oleh media massa perlahan-lahan dapat menghilang dan punah. Di samping itu, peran media massa dalam perubahan budaya bisa berbentuk transkulturasi, pribumisasi dan hibridasi. Transkulturasi mengacu pada suatu proses ketika suatu budaya berinteraksi dengan budaya lain untuk membentuk suatu budaya baru. Pribumisasi berarti bentuk budaya impor yang menerima unsur-unsur lokal yang menonjol, sedangkan hibridasi menghasilkan hibrida budaya (penyatuan bentuk-bentuk budaya). Penyesuaian sikap masyarakat terhadap budaya impor ini menyebabkan terjadinya perubahan sosial dalam seluruh dimensi kehidupan masyarakat dan menuntut masyarakat untuk beralih dari masyarakat tradisional ke masyarakat dengan pola hidup modern. Karena itu, media massa menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat yang cenderung mengalami perubahan.

Urgensi keberadaan media massa ini dapat dilihat dari segi pengawasan. Adanya media massa maka masyarakat dapat dengan mudah melihat perkembangan sosial yang terjadi di Indonesia maupun seluruh dunia. Selain itu, melalui pengawasan tersebut, masyarakat juga dapat melihat upaya negara dalam mempertahankan budaya lokal yang ada di Indonesia karena bagaimana pun juga mempertahankan budaya lokal tidak mudah karena pengguna biasanya generasi muda yang mudah terpengaruhi oleh budaya asing melalui media massa. Tetapi jika peran media massa sebagai hiburan ditiadakan, maka juga akan berpengaruh pada budaya di Indonesia karena budaya lokal tersebut akan menjadi kaku dan sulit menerima perubahan sosial.

Urgensi media massa juga dapat dilihat dari segi pencerah pengetahuan masyarakat, artinya dengan keberadaan media massa tersebut masyarakat dapat memperoleh informasi terkini dan aktual dengan kata lain memperluas cakrawala pengetahuan dunia. Informasi yang diperoleh tersebut dapat dijadikan

sebagai sumber pengetahuan yang sebelumnya belum diketahui, tetapi kemudian dapat diketahui melalui media massa.

Media massa juga sebagai sarana sosialisasi dengan diharapkan dapat digunakan untuk menyebarkan ide, kebijakan dan aturan-aturan baru yang ada di masyarakat sehingga pola pikir masyarakat akan mengalami perkembangan. Secara umum, media massa sangat berpengaruh pada perubahan sosial karena media massa adalah pelopor perubahan sosial dan perubahan sosial tersebut adalah salah satu sumber informasi yang diperoleh media massa.

Ada beberapa teori yang menjelaskan adanya hubungan antara media dan budaya. Hubungan yang terdapat dalam media dan budaya digambarkan sebagai hubungan yang saling mempengaruhi. Di antara teori-teori yang menjelaskan hubungan antara media dan budaya adalah teori *semiotics* dan teori *technological determination*

Ronald Barthes sebagai penggagas teori *semiotics* mengatakan bahwa gambar-gambar dalam media memiliki arti tertentu selain dirinya sendiri. Teori *semiotics* juga menyebutkan bahwa manusia dikatakan sebagai spesies yang dapat didorong keinginannya untuk membentuk makna dari gambar-gambar tersebut. Garis besar dari pemahaman teori tersebut adalah sebuah konsep pernyataan terkait konten media yang berpotensi melahirkan pemaknaan sesuai dengan perbedaan interpretasi dari masing-masing individu.

Sementara itu, teori *technological determination* oleh Marshall McLuhan dilihat sebagai perubahan budaya manusia yang terjadi seiring dengan perubahan teknologi dalam bidang komunikasi. Alat-alat komunikasi yang diciptakan oleh manusia dikatakan akan kembali membentuk cara manusia berfikir, merasa, serta berperilaku. Oleh sebab itu, teori ini mencoba untuk menjustifikasi bahwa media sebagai perwujudan dari teknologi turut menentukan bagaimana manusia berfikir dan bertindak. Media pada akhirnya mempengaruhi dinamika peradaban dan kebudayaan masyarakat.

Di samping itu, ada beberapa pendekatan kontemporer yang dapat menjelaskan hubungan antara media massa dan perubahan sosial. Salah satu



pendekatan tersebut kemudian mencoba menghubungkan keberadaan media massa dengan perubahan sosial dalam konteks budaya. Pendekatan tersebut selanjutnya dikenal dengan pendekatan norma budaya. Pendekatan ini mengasumsikan bahwa pesan atau informasi yang disampaikan oleh media massa dengan cara tertentu dapat menyebabkan interpretasi yang berbeda dari masyarakat pemakai budaya. Ini berarti bahwa media mempengaruhi sikap individu.

Ada beberapa cara oleh media massa dalam mempengaruhi norma-norma budaya, di antaranya adalah :

1. Media massa menyampaikan informasi untuk memperkuat pola budaya yang berlaku dan meyakinkan orang bahwa budaya tersebut masih berlaku dan harus ditaati.
2. Media massa mengkomunikasikan sesuatu untuk menciptakan budaya baru yang dapat melengkapi atau memperbaiki budaya lama yang tidak bertentangan.
3. Media massa dapat mengubah norma-norma budaya yang sudah ada dan berlaku untuk waktu yang lama, dan juga perubahan sikap dari masyarakat itu sendiri.

Selanjutnya, media massa dapat menciptakan pola baru tetapi tidak bertentangan bahkan menyempurnakan budaya lama. Media massa juga bisa mengubah budaya lama dengan budaya baru yang berbeda dengan budaya lama. Selain itu terdapat acara-acara tertentu yang bukan tidak mungkin dengan lambat laun akan menumbuhkan budaya baru. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa media massa mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap manusia dalam berbudaya, bermasyarakat, bahkan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

## **B. Revolusi Mental**

Dalam seminar bertema “Pendidikan Karakter sebagai Basis Revolusi Mental” yang dilaksanakan di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 29 September 2015 yang lalu, dikatakan bahwa pendidikan karakter sangat penting

karena mempunyai kesetiakawanan sosial, tanggung jawab sosial, disiplin sosial dan sikap moral yang baik. Untuk itulah, pendidikan karakter kembali diselenggarakan di berbagai sekolah, sehingga pendidikan merupakan fondasi utama dan terpenting untuk menambah wawasan, membentuk karakter dan meningkatkan daya saing peserta didik.

Gerakan Revolusi Mental menurut Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan meliputi 8 prinsip, yaitu :

1. Sebagai gerakan sosial untuk bersama-sama membangun Indonesia yang lebih baik;
2. Harus didukung oleh seluruh warga Negara sebagai bentuk respons dari (*political will*) pemerintah;
3. Bersifat lintas sektoral;
4. Kolaborasi masyarakat, sektor privat, akademisi dan pemerintah;
5. Dilakukan dengan program “gempuran nilai” (*value attack*) untuk sementara meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap nilai-nilai strategis dalam setiap serangan public;
6. Design program sudah harus dilaksanakan sudah dilaksanakan (*user friendly*) bila menyangkut (populasi) bagi seluruh bangsa Indonesia;
7. Nilai-nilai yang dikembangkan, ditujukan untuk mengatur moralitas publik (sosial), bukan moralitas privat (individual); dan
8. Dapat diukur dampaknya dan dirasakan manfaatnya oleh seluruh warga masyarakat.

Di Indonesia, pendidikan dimaknai sebagai upaya untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdasarkan falsafah dan pandangan hidup bangsa, Pancasila. Pada tahap berikutnya, pendidikan berfungsi untuk mengembangkan kemampuan, meningkatkan kualitas, pribadi, dan watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Karena itu, tolak ukur keberhasilannya adalah menghasilkan warga negara yang mampu berkarya dan memiliki budi pekerti luhur.

Di bawah pemerintahan Joko Widodo-Jusuf Kalla, Indonesia sedang mengagendakan revolusi mental yang butirannya terkandung dalam “Nawa Cita”nya Presiden Joko Widodo, guna mengubah cara pandang pikiran, sikap, dan perilaku agar berorientasi pada kemajuan dengan mengedepankan nilai-nilai yang digagas dalam nawa cita itu sendiri, yaitu transparan, jujur, disiplin, bertanggung jawab, dan sebagainya (lihat Widodo. 2016). Gerakan revolusi mental seharusnya tidak hanya diwujudkan dalam aktivitas-aktivitas tertentu di masyarakat, tetapi juga dalam dunia pendidikan. Dengan demikian, para siswa diharapkan mampu menjiwai nilai-nilai Pancasila dan mengamalkannya dalam pergaulan sehari-hari. Dari pendidikan karakter, juga diharapkan akan lahir pribadi-pribadi yang berintegritas, mau bekerja keras, dan punya semangat gotong royong, yang pada gilirannya juga dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia.

Persoalannya adalah bahwa hingga saat ini, pendidikan karakter yang diajarkan di berbagai institusi pendidikan belum mencapai hasil maksimal. Nilai-nilai Pancasila yang seharusnya menjadi dasar setiap langkah dan sikap siswa mulai diabaikan, atau sekadar dihafalkan tanpa menginternalisasikan nilai-nilai dalam kehidupan mereka sehari-hari.

## **2. Komitmen Revolusi Mental**

### **2.1. Pengertian Komitmen**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), komitmen berarti perjanjian yang sifatnya terikat untuk melakukan sesuatu. Komitmen juga merupakan kekuatan ketekadan dalam hati dari setiap individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal sebagaimana dinyatakan oleh Richard M.Teers (1985), yaitu :

#### **2.1.1. Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi;**

2.1.2. Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi; dan

2.1.3. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi.

Lebih jauh Richard M. Teers (1985), mengatakan bahwa komitmen adalah :

2.1.1. Rasa identifikasi, yaitu kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi;

2.1.2. Keterlibatan, yaitu kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi yang bersangkutan; dan

2.1.3. Loyalitas, yaitu keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Komitmen dalam keseharian diungkapkan dalam perkataan yang menyatakan sebuah kesanggupan untuk berbuat sesuatu. Komitmen mengandung unsur kontinuitas. Artinya kesediaan untuk melaksanakan janji, tidak hanya pada saat ini, tetapi berkelanjutan dan secara terus menerus sampai selesai. Komitmen dimulai dengan kata dan diwujudkan dengan menjalankan apa yang dikatakan.

Menurut Hartana (2016), “Komitmen adalah sesuatu yang membuat seseorang membulatkan hati dan tekad demi mencapai sebuah tujuan, sekalipun ia belum dapat mengetahui hasil akhir dari tujuan tersebut.” Tujuannya adalah :

2.1.1. Sikap yang teguh mempertahankan prinsip, tidak mau korupsi, dan mendasari diri sendiri dengan nilai-nilai moral; dan

2.1.2. Mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran.

Jadi, komitmen mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Di samping itu komitmen mengandung pengertian sebagai suatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif melainkan menyiratkan hubungan karyawan atau pegawai dengan lembaga atau kantornya secara aktif. Karyawan atau pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi biasanya memiliki keinginan untuk menyumbangkan tenaga dan memiliki tanggungjawab yang lebih dalam mendukung kesejahteraan dan keberhasilan organisasinya.

## 2.2. Jenis Komitmen

Menurut Allen dan Meyer sebagaimana dikutip Uman (2010), bahwa komitmen terbagi atas tiga komponen yaitu sebagai berikut:

2.2.1. Komponen afektif, berkaitan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan pegawai di dalam suatu organisasi. Pegawai dengan komitmen afektif yang tinggi masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi.

2.2.2. Komponen normatif merupakan perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus diberikan kepada organisasi. Komponen normatif berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, tergantung kepada sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki pegawai. Komponen normatif menimbulkan perasaan kewajiban kepada pegawai untuk memberikan balasan atas apa yang pernah diterimanya dari organisasi.

2.2.3. Komponen *continuance*, berarti komitmennya berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang dihadapinya jika

meninggalkan organisasi. Pegawai tersebut pada dasarnya masih membutuhkan organisasi; karena itu, dia memiliki komitmen terhadap kelangsungan hidup organisasinya.

Jadi, seseorang yang memiliki komitmen dia juga memiliki identifikasi terhadap lembaga atau organisasi di mana dia bekerja, dia juga terlibat secara sungguh-sungguh di dalamnya, mempunyai rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diembannya, dan memiliki loyalitas serta afeksi positif terhadap organisasi. Selain itu, penampilan tingkah lakunya selalu mengarah kepada tujuan organisasi dan keinginan untuk tetap bergabung dengan organisasi dalam jangka waktu yang lama. Dengan demikian, komitmen karyawan mencakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Di samping itu komitmen karyawan mengandung pengertian sebagai suatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif melainkan menyiratkan hubungan pegawai dengan lembaga secara aktif. Karena pegawai tersebut telah menunjukkan komitmen yang tinggi, maka dia pun sebenarnya telah memiliki keinginan untuk menyumbangkan tenaga dan tanggungjawabnya yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasinya.

### **2.3. Komitmen Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik**

Menurut Michael G. Roskin, *et al.*, birokrasi sesungguhnya diarahkan untuk melayani masyarakat atau kelompok-kelompok tertentu yang ada dalam masyarakat. Badan meteorologi dan Geofisika (BMG) di Indonesia merupakan contoh yang bagus untuk hal ini, di mana eksistensi badan tersebut didirikan untuk melayani kepentingan masyarakat yang akan melakukan perjalanan atau pengungsian dari kemungkinan bencana alam. Untuk batas-batas tertentu, beberapa korporasi negara seperti PJKA atau Jawatan POS dan Telekomunikasi juga menjalankan fungsi pelayanan publik ini.

Meski demikian, bila dibandingkan dengan teori birokrasi ideal Weber, maka akan ditemukan keadaan birokrasi di Indonesia yang masih belum ideal. Indonesia baru bisa menerapkan kulit dari birokrasi modern namun belum sampai ke tata nilainya. Max Weber pernah mengungkapkan tentang *dominasi birokrasi patrimonial* individu-individu dan golongan yang berkuasa mengontrol kekuasaan dan otoritas jabatan untuk kepentingan ekonomi politik mereka. Hal ini sangat mirip dengan apa yang terjadi pada birokrasi di Indonesia. Ciri-ciri dominasi birokrasi patrimonial model Weber yang hampir secara keseluruhan terjadi di Indonesia antara lain:

- 2.3.1. Pejabat-pejabat disaring atas kinerja pribadi;
- 2.3.2. Jabatan di pandang sebagai sumber kekuasaan atau kekayaan;
- 2.3.3. Pejabat-pejabat mengontrol, baik fungsi politik atau pun administratif; dan
- 2.3.4. Setiap tindakan diarahkan oleh hubungan pribadi dan politik.

Cara seperti ini tentu sangat berlawanan dengan teori birokrasi ideal Weber (lihat Weber, 2016) dalam realitas, yang menggejala di Indonesia saat ini adalah praktek buruk yang menyimpang dari teori idealismenya Weber. Dalam prakteknya, muncul kesan yang menunjukkan seakan-akan para pejabat dibiarkan menggunakan kedudukannya untuk kepentingan diri dan kelompok. Ini dapat dibuktikan dengan hadirnya bentuk praktek birokrasi yang tidak efisien. Secara jelas ada beberapa hal yang berlawanan dengan karakteristik ideal birokrasi Weber di Indonesia, di antaranya adalah sebagai berikut.

- 2.3.1. *Drajat spesialisasi yang masih rendah*, di Indonesia pada umumnya spesialisasi yang diberikan masih terlalu luas sehingga wewenang akan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tampak kabur dan tidak jelas.
- 2.3.2. *Wewenang dan batas tanggung jawab yang tidak jelas*, para pimpinan birokrasi biasanya akan melebihi wewenang mereka, tetapi jika terjadi kesalahan pada birokrasi maka para pejabat akan mengklaim bahwa itu bukan tanggung jawab mereka. Meskipun struktur birokrasi pada

pemerintah Indonesia sudah hirarkis, dalam praktek perincian wewenang menurut jenjang sangat sulit dilaksanakan. Dalam kenyataannya, segala keputusan sangat bergantung pada pimpinan tertinggi dalam birokrasi.

2.3.3. *Hubungan anggota tidak berdasarkan fungsi*, hubungan antar jenjang dalam birokrasi diwarnai oleh pola hubungan pribadi. Akibatnya fungsi anggota dalam birokrasi tampak diabaikan.

2.3.4. *Cara pengangkatan pegawai didasarkan pada hubungan pribadi*, para pimpinan birokrasi sangat sering menggunakan wewenangnya untuk bertindak sesuai kepentingan pribadi. Mereka sudah biasa mengangkat anggota dari keluarganya sendiri untuk bekerja di kantor dinasny. Padahal seharusnya anggota diangkat berdasarkan profesionalisme dan kecakapan teknis melewati prosedur yang kompetitif.

2.3.5. *Mengutamakan urusan pribadi daripada urusan dinas*, sebagai contoh kecil adalah anggota sebenarnya bekerja hanya karena motif pribadi yaitu untuk mendapatkan gaji agar bisa memenuhi kebutuhan pokok. Meskipun ini adalah hal yang wajar, tetapi tidak boleh terlalu diutamakan dan ditonjolkan karena dapat menyebabkan anggota melupakan fungsi utama dalam birokrasi. Bahkan anggota tidak akan segan melakukan korupsi hanya karena urusan pribadi.

Di era global sekarang ini, pemerintah Indonesia telah mencanangkan revolusi mental dalam upaya merubah mentalitas dan perilaku masyarakat Indonesia, sehingga mereka berubah cara hidupnya, cara pergaulannya. Begitupun bagi abdi negara terutama mereka yang bekerja di sektor pelayanan publik, diharapkan mereka menjadi berubah perilaku cara pelayanannya kepada masyarakat. Nawa Cita yang didengungkan oleh Presiden Joko Widodo harus diwejawantahkan dalam pelayanan publik di negeri ini. Sehingga warga masyarakat yang menjadi objek pelayanan dan juga para abdi negara lebih-lebih lagi para pimpinan lembaga, badan, kantor pemerintahan dan institusi pelayanan publik lainnya harus berubah mentalitas dan sikapnya.



Mereka tidak lagi menjadi orang-orang yang harus dilayani tetapi melayani. Pelayanan pun harus menjadi lebih transparan, efektif dan efisien, sehingga nantinya tercipta para birokrat di negeri ini yang penuh dedikasi, jujur, amanah, beretos kerja dan bertanggung jawab.

Dengan kata lain, mereka akan berperilaku dengan integritas tinggi, produktivitas tinggi, bertanggungjawab, dan berkemampuan memberikan pelayanan yang prima. Dengan begitu, birokrasi di negeri ini diharapkan akan menjadi birokrasi yang bersih, birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, birokrasi yang transparan, birokrasi yang melayani masyarakat, bukan minta dilayani.

Namun demikian, reformasi di kalangan birokrasi tampaknya masih diperlukan, karena pada hakekatnya reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penye-lenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia.

### **3. Birokrasi**

Sebenarnya birokrasi bukanlah suatu fenomena yang baru karena is telah ada dalam bentuknya yang sederhana sejak beribu-ribu tahun yang lalu. Namun demikian kecenderungan mengenai konsep dan praktek birokrasi telah mengalami perubahan yang berarti sejak seratus tahun terakhir ini. Dalam Masyarakat yang modern, birokrasi telah menjadi suatu organisasi atau institusi yang penting. Pada masa sebelumnya ukuran negara pada umumnya sangat kecil, namun pada masa kini negara-negara modern memiliki luas wilayah, ruang lingkup organisasi, dan administrasi yang cukup besar dengan berjuta-juta penduduk. Namun demikian, tidak hanya negara-negara maju yang menerapkan sistem birokrasi ideal, negara-negara berkembangpun seharusnya juga mengimplementasikannya, tidak terkecuali negara Indonesia. Dalam kaitan inilah, pengertian, ciri dan peran birokrasi dalam pelayan publik menjadi perlu untuk diuraikan.

### 3.1. Pengertian Birokrasi

**Birokrasi** berasal dari kata *bureaucracy* (bahasa Inggris *bureau + cracy*), yang berarti suatu organisasi yang memiliki rantai komando dengan bentuk piramida, di mana lebih banyak orang berada di tingkat bawah daripada tingkat atas, biasanya ditemui pada instansi yang sifatnya administratif maupun militer.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), birokrasi secara etimologis didefinisikan: 1) sebagai sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan; 2) cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya).

Menurut Seta Basri ( diakses 23 Desember 2016), secara etimologis, birokrasi berasal dari kata Biro (meja) dan Krasi (kekuasaan), yang jika disintesakan berarti pemerintahan Meja. Tentu agak 'lucu' pengertian seperti ini, tetapi memang demikianlah hakikat birokrasi yang dikuasai oleh orang-orang di belakang meja.

Memang birokrasi terdiri dari *biro* yang artinya meja dan *krasi* yang artinya kekuasaan. Dari pengertian dua kata tersebut dapat disimpulkan bahwa birokrasi adalah kekuasaan yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip ideal bekerjanya suatu organisasi, sehingga bersifat rigid atau kaku.

Birokrasi juga bermakna “ *is an organizational model rationally designed to perform tasks efficiently.*” (Macionis, 2005: 174). Dari definisi ini dapat dipahami bahwa ada tiga unsur pokok dalam sebuah birokrasi, yaitu sebuah organisasi (*organization*), mempunyai rancangan yang bersifat logis (*rationally designed*), dan sebuah pekerjaan yang bersifat efisien (*efficient work*).

Selain itu, birokrasi juga disebut sebagai badan yang menyelenggarakan *Civil Service* (pelayanan publik). Birokrasi terdiri dari orang-orang yang diangkat oleh eksekutif, dan posisi mereka ini 'datang dan pergi.' Artinya, mereka duduk di dalam birokrasi yang kadang-kadang dikeluarkan atau tetap dipertahankan berdasarkan prestasi kerja mereka. Seorang pegawai birokrasi yang malas biasanya akan mendapat teguran dari atasan, yang jika teguran ini tidak digubris, ia kemungkinan besar akan diberhentikan dari posisinya. Namun, jika seorang pegawai menunjukkan prestasi kerja yang memuaskan, ada kemungkinan ia akan dipromosikan untuk mendapat posisi yang lebih tinggi, baik dilihat dari gaji mereka maupun dari kewenangan mereka yang lebih besar.

Menurut Permana (2015), birokrasi merupakan alat pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik dan perencana, pelaksana, dan pengawas kebijakan. Pelaksanaan birokrasi setiap negara berbeda-beda tergantung dari sistem pemerintahan yang dianut oleh setiap negara. Dengan begitu birokrasi di negara maju tentu akan berbeda dengan birokrasi di negara berkembang. Birokrasi yang diterapkan sudah bagus atau belum di negara Indonesia dapat terlihat dari penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakatnya.

Sementara itu Max Weber (diakses 23 Desember 2016) juga menyatakan, birokrasi itu sistem kekuasaan, di mana pemimpin (superordinat) mempraktekkan kontrol atas bawahan (subordinat). Sistem birokrasi menekankan pada aspek "disiplin." Sebab itu, Weber juga memasukkan birokrasi sebagai sistem legal-rasional. Legal oleh sebab tunduk pada aturan-aturan tertulis dan dapat disimak oleh siapa pun juga. Rasional artinya dapat dipahami, dipelajari, dan jelas sebab-akibatnya. Karena itu, suatu organisasi pemerintahan idealnya terdiri dari sub-sub struktur yang memiliki hubungan satu dengan yang lain, yang memiliki fungsi, peran, dan kewenangan dalam melaksanakan pemerintahan, dalam rangka mencapai suatu visi, misi, tujuan, dan program yang telah ditetapkan.

Ada beberapa teori yang dapat dijadikan acuan untuk mengartikan birokrasi. **Michael G. Roskin, et al.** menyebut bahwa birokrasi adalah setiap organisasi yang berskala besar yang terdiri atas para pejabat yang diangkat, di

mana fungsi utamanya adalah untuk melaksanakan (*to implement*) kebijakan-kebijakan yang telah diambil oleh para pengambil keputusan (*decision makers*). Idealnya, birokrasi merupakan suatu sistem rasional atau struktur yang terorganisir yang dirancang sedemikian rupa guna memungkinkan adanya pelaksanaan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Birokrasi juga dioperasikan oleh serangkaian aturan serta prosedur yang bersifat tetap, sehingga terdapat rantai komando berupa hirarki kewenangan di mana tanggung jawab setiap bagian-bagiannya 'mengalir' dari 'atas' ke 'bawah'.

### **3.2. Karakteristik Birokrasi**

Max Weber dalam Micionis (2005: 174) mengatakan bahwa tipe ideal dari sebuah birokrasi (organisasi) adalah sebagai berikut :

3.2.1. *Specialization*, yaitu pembagian kerja khusus dari setiap orang (pimpinan dan staf);

3.2.2. *Hierarchy of officer*, yaitu adanya susunan tingkatan yang vertikal di setiap kantor yang berbentuk piramida, pengawasan dari atas ke bawah, dari yang menduduki posisi tinggi ke posisi yang rendah;

3.2.3. *Rules and regulations*, yaitu ada regulasi dalam menjalankan organisasi birokrasi, yang dijadikan pedoman pelaksanaannya;

3.2.4. *Technical competence*, artinya terdapat kompetensi dari setiap pimpinan dan staf dalam melaksanakan tugas, rekrutmen staf baru dilaksanakan dengan kriteria tertentu, promosi jabatan melalui catatan performan kerja, bukan atas dasar kekeluargaan maupun pertemanan (KKN) tetapi kemampuan;

3.2.5. *Impersonality*, yaitu menempatkan dan mengutamakan tata aturan di atas kepentingan pribadi, sehingga pengguna dan pekerja diperlakukan secara sama “uniformly”; dan

3.2.6. *Formal and written communication*, artinya bahwa komunikasi dibangun secara fleksibel dari formal ke informal, berdasarkan memo atau laporan tertulis yang telah terkumpul dalam file besar, bukan semata berdasarkan cara-cara informal dan kasuistik.

Dalam tulisan lain disebutkan bahwa karakteristik birokrasi tipe ideal Weber yang umum diacu ada 9 sebagaimana yang ditulis oleh Norkholish dan Tim, (2009), yaitu sebagai berikut :

- 3.2.1. Organisasi disusun secara hirarkis;
- 3.2.2. Setiap bagian memiliki wilayah kerja khusus;
- 3.2.3. Pelayanan publik (*civil servants*) terdiri atas orang-orang yang diangkat, bukan dipilih, di mana pengangkatan tersebut didasarkan kepada kualifikasi kemampuan, jenjang pendidikan, atau pengujian;
- 3.2.4. Seorang pelayan publik menerima gaji pokok berdasarkan posisi;
- 3.2.5. Pekerjaan sekaligus merupakan jenjang karir;
- 3.2.6. Para pejabat/pekerja tidak memiliki sendiri kantor mereka;
- 3.2.7. Setiap pekerja dikontrol dan harus disiplin; dan
- 3.2.8. Promosi yang ada didasarkan atas penilaian atasan (*superior's judgments*).

Jika ciri-ciri birokrasi ideal ini dapat diimplementasikan dalam pelayanan publik di Indonesia, dapat dipastikan birokrasi di negeri ini akan lebih baik. Dengan demikian dapat disimpulkan paling tidak ada 5 hal yang dapat menggambarkan birokrasi yang ideal, yaitu sebagai berikut :

- (1) Mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan;

- (2) Organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat);
- (3) Sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni : pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu;
- (4) Sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu pembangunan; dan
- (5) Strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

### **3.3. Fungsi dan Peran Birokrasi**

Menurut Permana, diakses dari *Birokrasi di Indonesia* tanggal 23 Desember 2016, birokrasi merupakan alat pemerintah untuk menyediakan pelayan publik, perencana, pelaksana, dan pengawas kebijakan. Pelaksanaan birokrasi setiap negara berbeda-beda tergantung dari sistem pemerintahan yang dianut oleh setiap negara. Dengan demikian, birokrasi di negara maju tentu akan berbeda dengan birokrasi di negara berkembang. Jadi untuk melihat baik tidaknya pelaksanaan birokrasi di suatu negara, suatu wilayah atau daerah, salah satunya bisa dilihat dari penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakatnya atau warganya.

Pada umumnya birokrasi di negara maju lebih baik dari pada birokrasi di negara berkembang. Sebagai contoh kecil bisa dilihat dari negara tetangga yang merdeka sesudah Indonesia, yaitu Singapura. Di Singapura, pekerjaan sebagai pegawai negeri memiliki prestise yang tinggi, terdapat kompetisi yang cukup ketat untuk memperoleh posisi bagi pegawai negeri dan dewan perundang-

undangan. PNS diangkat tanpa memperhatikan ras atau agama, lebih mengutamakan kinerja mereka pada ujian tertulis kompetitif. Karena itu, pelayanan publik di Singapura dianggap sebagai pelayanan yang hampir seluruhnya bebas dari korupsi, akibat dipengaruhi oleh nilai-nilai yang kuat terhadap kepemimpinan nasional yang menekankan pada kejujuran dan dedikasi kepada nilai-nilai nasional.

Michael G. Roskin, *et al.* menyebutkan bahwa sekurang-kurangnya ada 4 fungsi birokrasi dalam suatu pemerintahan modern. Fungsi-fungsi tersebut adalah :

### 3.3.1. **Administrasi**

Fungsi administrasi pemerintahan modern meliputi administrasi, pelayanan, pengaturan, perijinan, dan pengumpul informasi. Dengan fungsi administrasi dimaksudkan bahwa fungsi sebuah birokrasi adalah mengimplementasikan undang-undang yang telah disusun oleh legislatif serta penafsiran atas UU tersebut oleh eksekutif. Dengan demikian, administrasi berarti pelaksanaan kebijaksanaan umum suatu negara, di mana kebijakan umum itu sendiri telah dirancang sedemikian rupa guna mencapai tujuan negara secara keseluruhan.

### 3.3.2. **Pelayanan**

Birokrasi sesungguhnya diarahkan untuk melayani masyarakat atau kelompok-kelompok khusus. Badan meteorologi dan Geofisika (BMG) di Indonesia merupakan contoh yang bagus untuk hal ini, di mana badan tersebut dibangun untuk melayani kepentingan masyarakat yang akan melakukan perjalanan atau pengungsian dari kemungkinan bencana alam. Apalagi kondisi masyarakat saat ini telah mengalami perkembangan yang dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi *empowering* yang dialami oleh masyarakat (lihat Thoha dalam Widodo, 2001). Ini berarti bahwa masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam

hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin kritis dan berani menuntut, melakukan control kepada pemerintah. Karena itu, birokrasi publik harus siap memberikan pelayanan publik yang lebih baik, professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, disiplin, responsif dan adaptif, dan sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif untuk menentukan masa depannya sendiri (lihat Effendi dalam Widodo, 2010). Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan profesional.

### **3.3.3. Pengaturan (*Regulation*)**

Fungsi pengaturan dari suatu pemerintahan biasanya dirancang demi mengamankan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi ini, badan birokrasi biasanya dihadapkan antara dua pilihan: Kepentingan individu versus kepentingan orang banyak. Badan birokrasi negara biasanya diperhadapkan pada dua pilihan ini.

### **3.3.4. Pengumpul Informasi (*Information Gathering*)**

Informasi dibutuhkan berdasarkan dua tujuan pokok: Apakah suatu kebijaksanaan mengalami sejumlah pelanggaran atau keperluan membuat kebijakan-kebijakan baru yang akan disusun oleh pemerintah berdasarkan situasi faktual. Badan birokrasi, oleh sebab itu menjadi ujung tombak pelaksanaan kebijaksanaan negara tentu menyediakan banyak data sehubungan dengan dua hal tersebut.

Sedangkan menurut Andrew Heywood (2000) fungsi dari birokrasi adalah sebagai berikut :



### **3.3.1. Pelaksanaan Administrasi**

Fungsi ini serupa dengan yang diutarakan Roskin, *et.al*, bahwa fungsi utama birokrasi adalah mengimplementasikan atau mengeksekusi undang-undang dan kebijakan negara. Sehubungan dengan fungsi ini, Heywood membedakan 2 peran di tubuh pemerintah. *Pertama*, peran pembuatan kebijakan dalam mana peran ini ada di tangan politisi. *Kedua*, peran pelaksanaan kebijakan dalam mana peran ini ada di tangan birokrat. Sebab itu, suatu rezim pemerintahan kerap kali juga disebut dengan “administrasi.” Fungsi administrasi, oleh karena itu, merupakan fungsi sentral dari birokrasi negara.

### **3.3.2. Nasehat Kebijakan (*Policy Advice*)**

Birokrasi menempati peran sentral dalam pemberian nasehat kebijakan kepada pemerintah. Akibatnya, birokrasi merupakan lini terdepan dalam implementasi suatu kebijakan, mereka adalah pelaksananya. Oleh sebab itu, masalah dalam suatu kebijakan informasinya secara otomatis akan terkumpul di birokrasi-birokrasi. Heywood membedakan 3 kategori birokrat yaitu (1) *top level civil servants*, (2) *middle-rangking civil servants*, dan (3) *junior-rangking civil servants*. *Top Level Civil Servant* banyak melakukan kontak dengan politisi, sementara pelayanan tingkat menengah dan rendah lebih pada pekerjaan-pekerjaan rutin di “lapangan.” *Top Level Civil Servants* dapat bertindak selaku penasehat kebijakan bagi para politisi, dalam mana informasi pelaksanaan kebijakan mereka peroleh dari *middle* dan *junior civil servants*.

### **3.3.3. Artikulasi Kepentingan**

Kendati bukan fungsi utamanya guna mengartikulasi kepentingan (ini fungsi partai politik), tetapi birokrasi kerap mendukung upaya artikulasi dan agregasi kepentingan. Dalam tindak keseharian mereka,

birokrasi banyak melakukan kontak dengan kelompok-kelompok kepentingan di suatu negara. Ini membangkitkan kecenderungan “korporatis” dalam mana terjadi kekaburan antara kepentingan-kepentingan yang terorganisir dengan kantor-kantor pemerintah (birokrasi). Kelompok-kelompok kepentingan seperti perkumpulan dokter, guru, petani, dan bisnis kemudian menjadi “kelompok klien” yang dilayani oleh birokrasi negara. Pada satu ini “klientelisme” ini positif dalam arti birokrasi secara dekat mampu mengartikulasikan kepentingan kelompok-kelompok tersebut yang notabene adalah “rakyat” yang harus dilayani. Namun, pada sisi lain “klientelisme” ini berefek negatif, utamanya ketika birokrasi berhadapan dengan kepentingan-kepentingan bisnis besar, dalam mana keputusan pemerintah “berbias” kepentingan kelompok-kelompok tersebut.

#### **3.3.4. Stabilitas Politik**

Birokrasi berperan sebagai stabilitator politik dalam arti fokus kerja mereka adalah stabilitas dan kontinuitas sistem politik. Peran ini utamanya kentara di negara-negara berkembang dalam mana pelembagaan politik demokrasi mereka masih kurang handal.

### **4. Pelayanan Publik**

#### **4.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (1992), pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pelayanan publik birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi/lembaga sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pemerintah adalah pada hakekatnya pelayan

kepada masyarakat. Mereka tidak diadakan atau dibentuk untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayan publik (*public services*) harus diwujudkan oleh para birokrat pemerintahan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara (*welfare state*). Oleh Lembaga Administrasi Negara (1998), pelayanan umum dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. dilaksanakan untuk birokrasi publik dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan keharusan atau bahkan keniscayaan dalam rangka mewujudkan keinginan masyarakat untuk ketertiban dan kesejahteraan masyarakat serta kestabilan nasional, karena pelayanan ini merupakan proses melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dan harus diwujudkan oleh seluruh abdi negara lebih-lebih oleh para pimpinan atau birokrat pemerintahan.

#### **4.2. Perwujudan Pelayanan Publik Birokrasi**

Sebagaimana dikatakan sebelumnya bahwa para birokrat harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif. Kegiatan pelayanan ini juga sekaligus bisa membangun kualitas pengguna atau pelanggan secara profesional, sehingga kapasitas individu dan masyarakat meningkat dan secara aktif dia atau mereka menentukan masa depan sendiri.

Menurut Effendi dalam Widodo (2001), ada beberapa ciri pelayanan publik yang profesional, yaitu sebagai berikut :

4.2.1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

- 4.2.2. Sederhana, mengandung arti prosedural atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 4.2.3. Transparan, mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian;
- 4.2.4. Prosedural, tata pelayanan sesuai dengan aturan;
- 4.2.5. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi;
- 4.2.6. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- 4.2.7. Rician biaya, dana pelayanan dan cara pembayarannya;
- 4.2.8. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
- 4.2.9. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, setoran kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta mau pun tidak;
- 4.2.10. Efisien, berhasil guna dengan biaya yang relatif sedikit;
- 4.2.11. Pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- 4.2.12. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
- 4.2.13. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan;

4.2.14. Responsif, lebih mengarah kepada daya tanggap dan kecepatan menanggapi terhadap apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani; dan

4.2.15. Adaptif, cepat menyesuaikan diri terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Di samping itu, birokrasi publik dituntut juga dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari kebiasaan yang suka mengatur berubah menjadi suka melayani, yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis, dan dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoah dalam Widodo, 2001).

Secara teoretik, paling tidak ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public survive function*), fungsi pelayanan pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tadi agar dapat menghasilkan barang dan jasa (peyalayanan) yang efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip persamaan dan keadilan dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Namun demikian, pemerintah tidak boleh berperan sebagai monopoli dalam menjalankan seluruh fungsinya. Pemerintah harus bisa melakukan kerjasama dengan pihak lainnya atau melimpahkan kepada pihak swasta atau dengan menggunakan pola kemitraan.

Pemberian pelayanan publik sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparaturnya pemerintah. Karena itu, kedudukan aparaturnya pemerintah dalam pelayanan umum adalah sangat strategis dan sangat

menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Akan tetapi pelayanan (jasa) berbeda dengan bentuk pelayan barang sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), yaitu outputnya yang tidak berbentuk (*intangeble output*), tidak standar dan tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan dapat langsung dikonsumsi pada saat diproduksi.

### **4.3. Karakteristik Pelayanan**

Bagaimana dikemukakan oleh Gaspersz (1994) bahwa pelayanan publik yang berbentuk jasa bersifat *intangeble* sedangkan barang adalah *tangeble*, meski keduanya merupakan alat atau sarana pemuas kebutuhan publik. Produk akhir pelayanan jasa tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir dari pelayanan publik (jasa) sangat tergantung pada proses interaksi yang terjadi antara layanan dan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan dan memberi kepuasan kepada mereka secara umum.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Valarie A. Zeithaml, *at al*, (1990) menyebutkan tentang tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan kepada publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara pengaksesannya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Secara rinci tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

- 4.3.1. Menentukan (bermacam-macam) pelayanan publik yang disediakan;
- 4.3.2. Memperlakukan pengguna pelayanan tersebut sebagai pelanggan/*customers*;

- 4.3.3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan oleh mereka;
- 4.3.4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas; dan
- 4.3.5. Menyediakan cara-cara lain bila pengguna layanan tidak memiliki pilihan lain.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dan dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif (paradigma positivistik). Pendekatan kuantitatif dipilih karena dipandang relevan dengan masalah yang akan diteliti, yakni untuk mengetahui pengaruh (hubungan) antar variabel secara eksplanatif. Variabel penelitian terdiri dari (1) variabel independen, yang meliputi pemberitaan media massa dan persepsi revolusi mental birokrasi, (2) variabel dependen, yakni komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan publik.

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh birokrat pimpinan SKPD di jajaran Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah, yang meliputi Kabupaten Tapin, Kabupaten Kotabaru (Kalimantan Selatan), Kota Pelangkaraya, Kabupaten Barito Timur, dan Kabupaten Kotawaringin Barat (Kalimantan Tengah), Kota Palu, Kabupaten Sigi (Parigi Moutong), dan Kabupaten Luwuk (Sulawesi Tengah). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Area Sampling*, *Purposive Sampling* dan *Random Sampling* atau disebut *Area-Purposive-Random Sampling*. *Area Sampling* dilakukan berdasarkan kriteria jarak geografis wilayah penelitian. Sedangkan *Purposive Sampling* didasarkan pada pertimbangan intensitas birokrasi dalam pelayanan publik, sehingga dipilih SKPD Dinas Perijinan dan Pelayanan Terpadu (P2T), Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), Rumah Sakit, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kantor Kecamatan, Kantor Kementerian Agama (Urusan Haji dan KUA). Pada masing-masing SKPD dipilih secara random unit-unit pelayanan sebagai sampel.

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner, baik



terhadap variabel independen maupun variabel dependen. Kuesioner dirancang menggunakan model Skala Likert. Data penelitian dari kuesioner berskala ordinal. Selain itu, beberapa data sebagai komplementer berbentuk nominal (diskrit). Guna melengkapi data kuantitatif, peneliti juga memanfaatkan metode dokumenter yang relevan serta metode wawancara untuk memperkaya analisis data.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensial.

##### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk memaparkan berbagai data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Di samping itu, analisis deskripsi juga digunakan untuk menggambarkan variabel penelitian berdasarkan setiap jawaban kuesioner, sehingga dapat diketahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian.

##### **2. Analisis Inferensial**

Penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *variance based* atau *component based* dengan *Partial Least Square* (PLS). Model struktural yang akan dianalisis memenuhi model rekursif dan variabel laten yang memiliki indikator yang bersifat formatif, refleksif, atau campuran. Dengan demikian, pendekatan yang paling tepat digunakan adalah PLS.

Dalam PLS model struktural hubungan antara variabel laten disebut *linier model*, sedangkan model pengukuran (bersifat refleksif atau formatif) disebut *outer model*. Sisi lain di dalam SEM tidak dibedakan dengan tegas antara keduanya, namun terdapat istilah *overall model* untuk model keseluruhan, yaitu gabungan antara model struktural, hubungan antara variabel laten dan model pengukuran CFA (*confirmatory factor analysis*). Secara keseluruhan model yang

lengkap dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut sebagaimana ditulis oleh Ghozali (2008).

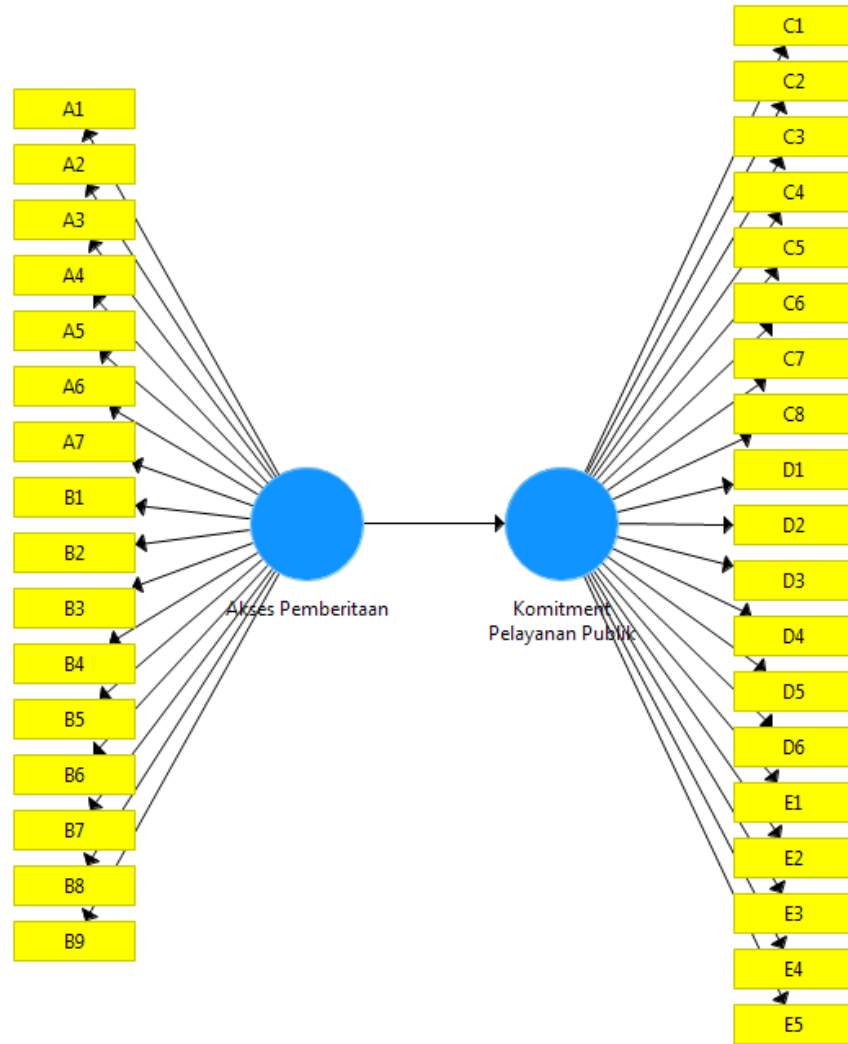
1. Pengembangan Model Berbasis Teori (*Inner Model*)

Pengembangan model berbasis konsep dan teori dalam rangka menganalisis hubungan antara variabel eksogen dan endogen telah dijabarkan dalam kerangka konseptual.

2. Pengembangan Diagram Jalur (*Path Diagram*)

Model teoretis yang telah dibangun dalam kerangka konseptual kemudian digambarkan dalam sebuah diagram jalur yang berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen yang akan diuji sebagaimana terlihat pada gambar 3.1. berikut ini.

**Gambar 3.1 Diagram Jalur Model Struktural**



### 2.3. Evaluasi *Goodness of Fit Model PLS*

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui berbagai kriteria *goodness of fit*. *Partial Least Square (PLS)* tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter sehingga teknik parameter untuk menguji signifikan parameter tidak diperlukan. Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk blok indikator. Sebaliknya *outer model* dengan indikator formatif dievaluasi

berdasarkan substantif kontennya, yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut.

Ghozali (2008) juga menyatakan bahwa model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan, yaitu melihat  $R^2$  (R-Square variabel eksogen) untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *stone-Geisser Q Square test* dan melihat besarnya koefisien jalur strukturnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji *t* statistik yang didapat lewat prosedur *boot straping*.

*Goodness of fit* model merangkumi beberapa validitas sebagai berikut.

- 2.3.1. *Convergent validity*, korelasi antara skor indikator refleksif dengan skor variabel latennya. Penelitian ini menggunakan loading 0.5 sampai dengan 0.6 (dianggap cukup) karena merupakan tahap awal pengembangan skala pengukuran dan jumlah indikator per konstruk tidak besar.
- 2.3.2. *Discriminant validity*, pengukuran indikator refleksif berdasarkan *cross loading* dengan variabel latennya. Metode lain adalah membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Jika nilai pengukuran awal kedua metode tersebut lebih baik dibandingkan dengan nilai konstruk lainnya dalam model, maka dapat disimpulkan bahwa konstruk tersebut memiliki nilai *discriminant validity* yang baik atau sebaliknya. Sehubungan dengan itu, direkomendasikan nilai pengukuran harus lebih besar daripada 0.50.
- 2.3.3. *Composite reliability*, indikator blok yang mengukur konsistensi internal dari indikator pembentuk konstruk menunjukkan derajat yang mengindikasikan *common latent (unobserved)*. Nilai batas yang diterima untuk tingkat reliabilitas komposit adalah 0.7. walaupun bukan standar absolut.

#### 2.4. Evaluasi *Goodness of fit-Inner Model*

Pengukuran ini menggunakan *R-square variabel laten dependent* dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q-Square predictive relevance* untuk model konstruk akan mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*. Jika nilai *Q-square* < 0, menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-square* menggunakan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \cdots (1 - R_p^2), \text{ di mana } R_1^2 + R_2^2 + \cdots + R_p^2$$

yang merupakan R-square variabel eksogen dalam model persamaan. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (*free distribution*), model struktural pendekatan prediktif *Partial Least Square (PLS)* dievaluasi dengan R-square untuk konstruk dependen, sebaliknya *Q-Square test* untuk relevansi prediktif.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Lokasi Penelitian**

##### **1. Kalimantan Selatan**

Provinsi Kalimantan Selatan dengan ibukotanya Banjarmasin terletak di antara 114 19" 33" BT – 116 33"28 BT dan 1 21" 49" LS 1 10" 14" LS, dengan luas wilayah 37.530,53 km<sup>2</sup>. Provinsi Kalimantan Selatan terdiri dari 13 Kabupaten/Kota yang meliputi Kota Banjarmasin dengan luas 72,67 km<sup>2</sup>, Kota Banjarbaru dengan luas 328,83 km<sup>2</sup>, Kabupaten Banjar dengan luas 4.710,97 km<sup>2</sup>, Kabupaten Tapin dengan luas 2.174,95 km<sup>2</sup>, Kabupaten Hulu Sungai Selatan dengan luas 1.804,94 km<sup>2</sup>, Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan luas 1.472 km<sup>2</sup>, Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan luas 951,25 km<sup>2</sup>, Kabupaten Tabalong dengan luas 3.599,95 km<sup>2</sup>, Kabupaten Balangan dengan luas 1.819,75 km<sup>2</sup>, Kabupaten Tanah Laut dengan luas 3.729,30 km<sup>2</sup>, Kabupaten Tanah Bumbu dengan luas 5.066,96 km<sup>2</sup>, Kabupaten Kotabaru dengan luas 9.422,73 km<sup>2</sup>, dan Kabupaten Barito Kuala dengan Luas 2.376,22 km<sup>2</sup>. Wilayah provinsi Kalimantan Selatan dengan luas wilayah 37.530,53 km<sup>2</sup> tersebut bisa dilihat pada gambar peta dalam bagian lampiran.

Berikut adalah gambaran umum lokasi penelitian di Kalimantan Selatan.

Lokasi tersebut terdiri dari Kabupaten Tapin dan Kabupaten Kotabaru.

##### **1.1 Kabupaten Tapin**

Kabupaten Tapin memiliki visi dan misi yang dijadikan dasar dan acuan untuk menjalankan pembangunan daerah.

**Visi** Kabupaten Tapin adalah: Terwujudnya Tapin Mandiri dan Sejahtera yang Agamis.

Visi tersebut menggambarkan harapan/keinginan dalam mewujudkan kehidupan masyarakat yang mandiri, yang sejahtera dan agamis dengan penjelasan sebagai berikut :

- (1) Kemandirian Daerah adalah kemampuan riil atau nyata pemerintah daerah dan masyarakatnya dalam mengatur dan mengurus kepentingan daerah/ rumah tangganya sendiri menurut prakarsa dan aspirasi masyarakatnya, termasuk di dalamnya upaya yang sungguh-sungguh agar secara bertahap bisa mengurangi ketergantungan terhadap pihak-pihak lain (luar) tanpa kehilangan adanya kerjasama dengan daerah-daerah lain yang saling menguntungkan;
- (2) Kata "Tapin Sejahtera" mengandung makna suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial baik material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman yang memungkinkan bagi setiap masyarakat Kabupaten Tapin untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial yang sebaik-baiknya;
- (3) Tapin Mandiri dan Sejahtera yang Agamis, mengandung makna kemampuan riil atau nyata Pemerintah Kabupaten Tapin dan masyarakatnya dalam mengatur dan mengurus kepentingan daerah/ rumah tangganya sendiri untuk meningkatkan kualitas kehidupan yang layak dan bermartabat, dan adanya perhatian utama dengan tercukupinya kebutuhan dasar pokok manusia, seperti pangan, sandang, papan, kesehatan, pendidikan dan lapangan pekerjaan yang didukung oleh infrastruktur fisik, ekonomi, sosial dan budaya yang memadai. Peningkatan kualitas kehidupan ini akan lebih difokuskan pada upaya pengentasan masyarakat miskin sehingga secara simultan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.
- (4) Perlu ditekankan di sini bahwa kemajuan-kemajuan yang ingin diraih, tidak hanya sekedar kemajuan di bidang fisik dan ekonomi saja, akan tetapi berusaha keras pula untuk dapat meraih kemajuan-kemajuan pada

dimensi mental–spiritual, keagamaan, kebudayaan dan non-fisik, agar kehidupan masyarakat benar-benar sejahtera lahir dan bathin.

Sedangkan **Misi** Kabupaten Tapin adalah sebagai berikut :

- (1) Meningkatkan pembinaan keagamaan dengan mengutamakan partisipasi masyarakat di bidang sosial budaya keagamaan;
- (2) Mengedepankan prinsip *good governance* untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- (3) Pengembangan Sumber Daya Manusia berkualitas melalui peningkatan derajat kesehatan dan derajat pendidikan individu dan masyarakat;
- (4) Pemerataan dan keseimbangan pembangunan secara berkelanjutan dengan meningkatkan investasi dan pemanfaatan sumberdaya alam secara rasional, efektif dan efisien untuk mengurangi kesenjangan antar wilayah dan perluasan lapangan kerja;
- (5) Pengembangan perekonomian yang bertumpu pada perluasan pembangunan infrastruktur perdesaan dan perkotaan untuk pengembangan pertanian, perkebunan, peternakan, dan perikanan, dengan penekanan pada peningkatan pendapatan masyarakat.

Selain visi dan misi, kabupaten di *Banua Anam* ini juga memiliki sejumlah Kesatuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD). Sampai tahun 2016, SKPD yang ada di daerah ini adalah sebagai berikut :

1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
2. Inspektorat
3. Badan Kepegawaian Daerah
4. Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa
5. Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana
6. Badan Lingkungan Hidup
7. Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan
8. Badan Penanggulangan Bencana Daerah



9. Dinas Pendidikan
10. Dinas Kesehatan
11. Dinas Pekerjaan Umum
12. Dinas Tata Kota dan Kebersihan
13. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
14. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
15. Dinas Sosial dan Tenaga Kerja
16. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil  
Menengah
17. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata
18. Dinas Pertanian
19. Dinas Kehutanan dan Perkebunan
20. Dinas Peternakan dan Perikanan
21. Dinas Pertambangan dan Energi
22. Dislo Pasar
23. DPPKAD
24. Sekretariat DPRD
25. Sekretariat Korpri
26. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah
27. Kesatuan Bangsa dan Politik
28. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu
29. Kantor Layanan Pengadaan
30. Satuan Polisi Pamong Praja
31. RSUD Datu Sanggul
32. Bagian Pemerintahan
33. Bagian Hukum
34. Bagian Organisasi
35. Bagian Humas
36. Bagian Umum
37. Bagian PM

38. Bagian Kesra
39. Bagian Perlengkapan
40. Kecamatan Piani
41. Kecamatan Lokpaikat
42. Kecamatan Tapin Utara
43. Kecamatan Bakarangan
44. Kecamatan Candi Laras Selatan
45. Kecamatan Candi Laras Utara
46. Kecamatan Hatungun
47. Kecamatan Salam Babaris
48. Kecamatan Tapin Tengah
49. Kecamatan Tapin Selatan
50. Kecamatan Binuang
51. Kecamatan Bungur

(Sumber : *Blog Pemkab Tapin* : <http://kab-tapin.blogspot.co.id>.)

Dari semua SKPD tersebut telah dipilih 4 SKPD yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, yaitu SAMSAT, RSUD Datu Sanggul, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Puskesmas, ditambah dengan Kemenag Kabupaten (Urusan Haji) dan KUA. Dua yang terakhir adalah berada di bawah pengelolaan Kementerian Agama RI (Pemerintahan Pusat). Para birokrat yang menduduki jabatan di SKPD-SKPD tersebut kemudian dijadikan responden (penjawab kuesioner) dan sekaligus sebagai informan (yang diwawancarai). Mereka adalah para pejabat di lingkungan SKPD masing-masing, baik sebagai Kepala Bidang (Kabid) BPMPTSP Kabupaten Tapin, Kepala Sub Bagian TU UPPD Rantau, Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Lokpaikat Kabupaten Tapin, Kepala Bagian (Kabag) TU RSUD Datu Sanggul Rantau, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin maupun Pelaksana Tugas Kantor Urusan Agama (KUA) Tapin Utara.

## **1.2 Kabupaten Kotabaru**

Sebagai halnya Kabupaten Tapin, Kabupaten Kotabaru juga memiliki visi dan misi sebagai pedoman untuk pembangunan daerahnya. Visi dan Misi Pemerintah Kotabaru adalah sebagai berikut :

### **1.2.1. Visi Kabupaten Kotabaru**

Mewujudkan Kabupaten Kotabaru sebagai daerah unggulan di bidang agrobisnis dan kepariwisataan serta kemandirian menuju masyarakat yang berkualitas serta sejahtera.

### **1.2.2. Misi Kabupaten Kotabaru**

- (1) Mengembangkan dan meningkatkan sektor-sektor produksi di bidang pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan, perikanan, dan kelautan untuk menunjang Ekowisata dan Agrobisnis serta mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat dengan memaksimalkan potensi strategis yang ada di Kabupaten Kotabaru.
- (2) Mewujudkan struktur ekonomi yang berdaya saing dan pro kerakyatan dengan konsep pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.
- (3) Mewujudkan pemenuhan infrastruktur dasar untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat yang layak dan sejahtera.
- (4) Mewujudkan kemandirian masyarakat dengan pendekatan partisipatif dan gotong royong.
- (5) Mewujudkan masyarakat yang religius, sehat, cerdas, terampil.
- (6) Mewujudkan perbaikan sistem subsidi, perlindungan sosial, dan penanggulangan/ pengentasan kemiskinan.
- (7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa melalui penyelenggaraan pemerintahan yang aspiratif, partisipatif, dan

transparan.

Visi dan misi tersebut kemudian menjadi pedoman bagi sejumlah SKPD di kabupaten ini untuk menjalankan roda pemerintahan, termasuk SKPD yang bergerak di bidang pelayanan publik. SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotabaru terdiri dari sekretariat, dinas, badan, kantor, BUMD dan RSUD sebagaimana ditulis di bawah ini.

#### A. Sekretariat

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD

#### B. Dinas

1. Dinas Pertambangan dan Energi
2. Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi
3. Dinas Pendapatan Daerah
4. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
5. Dinas Kelautan dan Perikanan
6. Dinas Kehutanan dan Perkebunan
7. Dinas Perhubungan
8. Dinas Pendidikan
9. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
10. Dinas Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial
11. Dinas Pekerjaan Umum
12. Dinas Pertanian dan Peternakan
13. Dinas Lingkungan Hidup dan Penanaman Modal
  
14. Dinas Kesatuan Bangsa, Perlindungan, dan Pemberdayaan Masyarakat

#### C. Badan

1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA)
2. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)

3. Badan Kependudukan dan Catatan Sipil & Keluarga Berencana

D. Kantor

1. Inspektorat Kabupaten Kotabaru
2. Kantor Perbendaharaan Umum dan Kas Daerah
3. Kantor Informasi, Komunikasi dan Data Elektronik
4. Kantor Pengelola Pasar
5. Kantor Tata Kota
6. Kantor Satuan Polisi Pamong Praja

E. Badan Usaha Milik Daerah

1. PDAM Kabupaten Kotabaru
2. PT Multi Usaha Pratama Saijaan

F. Rumah Sakit

1. RSUD Kabupaten Kotabaru

(Sumber: *infokasel.blogspod.co.ic/211/04/kab*)

Dari sejumlah SKPD di atas, kemudian dipilih 6 SKPD sebagai sampel penelitian, yaitu Dinas Pendapatan Daerah (SAMSAT Kotabaru), Kantor Perijinan Terpadu, RSUD, Puskesmas, Kecamatan, dan Kantor Urusan Agama (KUA). Namun demikian, jumlah informannya ada 7 orang karena dalam sebuah kantor Kecamatan ada dua orang yang diminta mengisi angket dan sekaligus diwawancarai. Gambaran responden yang sekaligus juga informan bisa dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 4.1. Informan Penelitian di Kabupaten Kotabaru**

No	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan/Instansi
1	Yusriadi	48	Laki-laki	Sarjana (S1)	Staf Teknis Perijinan Terpadu
2	Hj Rusdiana	43	Perempuan	Sarjana (S1)	Kabag Tata Usaha RSUD
3	H. Said Sarifuddin, S.Kep	42	Laki-laki	Sarjana (S1)	Kepala Puskesmas Dirgahayu Kecamatan Pulau Laut Utara
4	Miftahudin	48	Laki-laki	Magister (S2)	Kepala KUA Kecamatan
5	Satriansyah	54	Laki-laki	SMA	Kasi Pemerintahan Kecamatan Pulau Laut Utara
6	Dian Suryadi	48	Laki-laki	Magister (S2)	Kasi Pelayanan Masyarakat Desa Kecamatan
7	Ismail S.Sos	54	Laki-laki	Sarjana (S1)	Kasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Unit Pendapatan Pelayanan Pendapatan Daerah Dispenda Kalsel (Samsat Kotabaru)

## **2. Provinsi Kalimantan Tengah**

Provinsi Kalimantan Tengah dengan ibukota Palangkaraya terletak di daerah lintasan katulistiwa pada posisi 000 44' 54" lintang utara - 030 47' 07" lintang selatan dan 1100 43' 19" – 1150 47' 36" bujur timur, dengan batas wilayah di sebelah utara berbatasan dengan Kalimantan Timur dan Kalimantan Selatan, sebelah selatan berbatasan dengan laut Jawa dan sebelah barat berbatasan dengan Kalimantan Barat. Provinsi Kalimantan Tengah meliputi 14

Kabupaten/Kota yang terdiri dari Kota Palangkaraya dengan luas 2.400 km<sup>2</sup>, Kabupaten Kapuas dengan luas 14.999 km<sup>2</sup>, Kabupaten Pulang Pisau dengan luas 8.997 km<sup>2</sup>, Kabupaten Seruyan dengan luas 16.404 km<sup>2</sup>, Kabupaten Kotawaringin Barat dengan luas 10.759 km<sup>2</sup>, Kabupaten Kotawaringin Timur dengan luas 16.496 km<sup>2</sup>, Kabupaten Barito Selatan dengan luas 8.830 km<sup>2</sup>, Kabupaten Barito Utara dengan luas 8.300 km<sup>2</sup>, Kabupaten Sukamara dengan luas 3.827 km<sup>2</sup>, Kabupaten Lamandau dengan luas 6.414 km<sup>2</sup>, Kabupaten Katingan dengan luas 17.800 km<sup>2</sup>, Kabupaten Gunung Mas dengan luas 10.804, Kabupaten Barito Timur dengan luas 3.834 km<sup>2</sup>, dan Kabupaten Murung Raya dengan luas 23.700 km<sup>2</sup>. Luas wilayah seluruhnya adalah 153.564 km<sup>2</sup>, terbagi atas 13 Kabupaten dan 1 Kota. Gambaran keluasaan wilayah tersebut bisa dilihat dalam peta di bagian lampiran.

Adapun lokasi penelitian di Kalimantan Tengah meliputi Kota Palangkaraya, Kabupaten Barito Timur, dan Kabupaten Kotawaringin Barat.

## **2.1. Kota Palangkaraya**

Kota Palangkaraya juga memiliki visi dan misi, yaitu sebagai berikut.

**Visi :** Kota Palangkaraya sebagai Kota Pendidikan, Jasa dan Pariwisata yang Berwawasan Lingkungan berdasarkan Falsafah Budaya Betang.

**Misi :**

- (1) Mewujudkan Kota Palangkaraya sebagai kota pendidikan dan pusat pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas;
- (2) Mewujudkan Kota Palangkaraya sebagai kota jasa dan destinasi wisata menuju kemandirian ekonomi masyarakat;
- (3) Mewujudkan pemerataan sarana dan prasarana publik yang berkualitas berdasarkan tata kelola sumber daya alam yang berkelanjutan;

- (4) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*);
- (5) Mewujudkan masyarakat yang berbudaya, harmonis, dinamis dan damai berdasarkan filosofi *huma betang*.

Di kota ini juga terdapat 35 SKPD. Sebahagian telah dipilih sebagai lokasi penelitian, yaitu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal, Rumah Sakit Daerah, SAMSAT (Kantor pelayanan satu atap untuk pembayaran pajak kendaraan), Kantor Kecamatan dan dua buah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). (Sumber : Wbsite BPS Kota Palangkaraya : [https://palangkakotaBps.go.id/webbeta/website/pdf\\_publicasi/Kota-Palangka-Raya-Dalam-Angka-2016.pdf](https://palangkakotaBps.go.id/webbeta/website/pdf_publicasi/Kota-Palangka-Raya-Dalam-Angka-2016.pdf))

## **2.2. Kabupaten Barito Timur**

Kabupaten ini juga memiliki visi dan misi. Visi pembangunan Kabupaten Barito Timur tahun 2005-2025 adalah: "Demokratis, Adil, Maju, Aman, Indah-Lestari, Mandiri, Taqwa, dan profesional", dan disingkat menjadi Motto **Damai dan Mantap**.

Gambaran bahwa Kalimantan Tengah merupakan daerah strategis dalam perdagangan, jasa regional dan potensi alamnya, belum merata dimiliki oleh Daerah-Daerah Tingkat Dua di wilayah provinsi tersebut, tidak terkecuali Kabupaten Barito Timur. Kabupaten ini masih tertinggal dalam bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, serta penyediaan sarana dan prasarana.

Jika kemajuan merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh suatu daerah, maka kondisi daerah tersebut harus memiliki



pendapatan rata-rata perkapita yang tinggi. Daerah yang makmur juga ditandai dengan kemampuan daerah tersebut mengolah hasil pertaniannya melalui kegiatan industri sehingga tercipta nilai tambah produk dan mendorong pengembangan ekonomi.

Kabupaten Barito Timur diharapkan mampu memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya yang diukur dari tingkat pendapatan perkapita yang tinggi dan terjadinya pemerataan pendapatan. Dalam masyarakat yang sejahtera, tingkat pengangguran kecil dan lapangan kerja terbuka lebar. Kesejahteraan juga dapat dilihat dari kecilnya jumlah penduduk miskin. Jika saat ini terdapat rumah penduduk miskin sebanyak 30,44% maka masyarakat yang sejahtera dapat mengurangi angka kemiskinan tadi menjadi lima persen atau kurang.

Kesejahteraan akan dicapai jika terjadi keadilan sosial ekonomi bagi seluruh masyarakat Barito Timur. Pemerataan pembangunan terjadi bukan hanya pada pembangunan fasilitas permukiman antar ibukota kecamatan, tetapi juga keadilan dalam mendapatkan fasilitas sosial dan sarana prasarana. Diharapkan semua permukiman mendapatkan pelayanan air bersih, listrik, dan persampahan. Keadilan harus mampu dilaksanakan pada semua aspek kehidupan dengan tidak ada diskriminasi dalam mendapatkan pelayanan.

Demokratis memiliki arti bahwa semua orang memiliki hak untuk memberikan pendapatnya. Dalam sistem demokrasi sebenarnya rakyatlah yang memerintah. Sedang pemerintahan yang dibentuk pada dasarnya adalah melaksanakan mandat rakyat.

Lestari berarti mempertahankan kondisi ideal yang pernah ada. Lestari di bidang lingkungan hidup berarti melakukan pembangunan yang

berwawasan lingkungan. Kalimantan Tengah disoroti oleh dunia dalam hal kerusakan lingkungan seperti penggundulan hutan akibat *illegal logging*, serta kebakaran hutan dan lahan yang menyebabkan bencana asap.

Dalam kehidupan sosial, lestari adalah mempertahankan tradisi luhur dari nenek moyang. Budaya dan kesenian tradisional diharapkan dapat menangkal pengaruh budaya asing yang negatif dan menjadi sumber inspirasi pengembangan kebudayaan di masa yang akan datang. Nilai-nilai positif dari budaya setempat yang merupakan kearifan lokal, menyelaraskan pembangunan dengan lingkungan yang menjadi identitas daerah.

Profesional memiliki arti pelayanan pegawai yang efektif dan efisien serta menjunjung tinggi asas keahlian, ketrampilan dan Barito Timur akan berkembang dengan baik di masa depan.

Pada akhirnya, awal dari semua perbaikan diharapkan memberi dampak pada keamanan. Dalam masyarakat yang sejahtera, maju, adil, dan demokratis angka kejahatan akan menurun dan keamanan akan tercapai.

Beriman dan bertaqwa berarti bahwa penduduk Barito Timur mampu bekerja dengan baik dengan melaksanakan prinsip-prinsip beragama yang benar sehingga perilakunya dilandasi oleh nilai-nilai agama yang dianutnya.

Implementasi dari visi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut

(1) Terwujudnya Kabupaten Barito Timur yang demokratis dalam bidang politik, sosial budaya, supremasi hukum, penegakan hak asasi

manusia, terwujudnya rasa aman bagi masyarakat.

- (2) Terwujudnya Kabupaten Barito Timur yang maju, adil, dan makmur melalui pembangunan sarana dan prasarana, sumberdaya manusia yang berkualitas, dan terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh.
- (3) Tinggi dan meratanya tingkat pendapatan masyarakat sehingga mencapai kesejahteraan yang diinginkan.
- (4) Sumberdaya alam yang terus dipelihara dan dimanfaatkan untuk mempertahankan nilai tambah dan meningkatkan daya saing.
- (5) Jaringan transportasi yang mampu menjangkau ke perdesaan.

Perwujudan visi tersebut ditempuh melalui 12 misi sebagai berikut:

- (1) Mewujudkan Kabupaten Barito Timur yang Asri dan Lestari adalah mewujudkan keasrian kabupaten Kotawaringin Timur yang hijau dengan alam lingkungan yang lestari. Kelestarian lingkungan hidup ini untuk memberikan ruang yang layak bagi generasi mendatang. Lestari juga berarti mempertahankan tradisi dan situs-situs sejarah yang bermanfaat bagi pendidikan dan pariwisata. Tradisi dan situs sejarah dilestarikan agar masyarakat Barito Timur memiliki identitas budaya dan tidak melupakan masa lalunya.
- (2) Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia. Artinya bahwa untuk mencapai Barito Timur yang maju diperlukan sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdedikasi kepada daerahnya. Sumberdaya manusia merupakan modal penting dalam memajukan suatu daerah.

- (3) Mengembangkan Industri Pengolahan adalah mewujudkan agroindustri di Kabupaten Barito Timur baik industri hilir maupun industri hulu. Dengan pengembangan industri ini maka perekonomian Barito Timur tidak akan bergantung lagi pada sektor primer tetapi tercipta diversifikasi kegiatan ekonomi yang lain. Dengan pengembangan sektor industri diharapkan akan terjadi Peningkatan pendapatan perkapita dan peningkatan kesempatan kerja, dan nilai tambah produk pertanian.
- (4) Mengembangkan sektor pertanian yang sesuai dengan lahan di Baarito Timur. Ini berarti bahwa pengembangan komoditas pertanian dalam arti luas di Kabupaten Barito Timur disesuaikan dengan kondisi lahan dan iklim setempat. Dengan pendekatan agro ekosistem yang sesuai, produk pertanian akan memiliki daya saing yang tinggi.
- (5) Mengembangkan Kondisi Sosial Politik yang Demokratis, Saling Tenggang Rasa, dan Persatuan, adalah sebuah kondisi yang mewujudkan rasa aman di masyarakat. Saling tenggang rasa akan adanya perbedaan baik perbedaan agama ataupun suku. Rasa aman ini akan terwujud jika warga Kabupaten Barito Timur bersatu dan menjalankan kehidupannya secara demokratis.
- (6) Meningkatkan Pelayanan Fasilitas Sosial. Artinya untuk mewujudkan Barito Timur yang maju diperlukan peningkatan pelayanan fasilitas sosial terutama pendidikan dan kesehatan. Sehingga warga dapat mencapai fasilitas ini dengan biaya murah dan bermutu tinggi. Dengan demikian pelayanan fasilitas sosial ini dapat melayani seluruh masyarakat, termasuk yang berada di pelosok.
- (7) Mewujudkan Masyarakat yang Beriman dan Bertaqwa, yang berarti

bahwa dalam setiap tindakan didasari oleh prinsip-prinsip keagamaan yang berkembang di Barito Timur pada umumnya.

- (8) Pemerataan Pembangunan Sarana Prasarana Ekonomi adalah pemerataan pembangunan jalan yang tidak hanya terkonsentrasi pada ibukota kabupaten tetapi juga sampai ke desa-desa. Selain itu, pengembangan Kabupaten Barito Timur sebagai daerah yang ideal untuk meningkatkan investasi dengan sarana dan prasarana yang memadai.
- (9) Meningkatkan Pelayanan Sarana dan Prasarana Permukiman adalah meningkatkan pelayanan air bersih, pengelolaan sampah, pengelolaan air limbah, dan listrik yang merata bagi seluruh masyarakat. Dengan peningkatan pelayanan ini akan meningkatkan pula produktifitas masyarakat yang pada akhirnya akan memberikan kesejahteraan.
- (10) Melakukan Pencegahan dan Penanganan Bencana. Mitigasi bencana perlu dilakukan agar jumlah korban dan kerugian dapat diminimalkan. Bencana alam yang potensial terjadi di Kabupaten Barito Timur adalah banjir dan kebakaran, baik kebakaran di permukiman maupun kebakaran hutan dan lahan.
- (11) Meningkatkan Profesionalisme Pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Timur, adalah menanamkan etos kerja, melaksanakan pendidikan dan pelatihan, serta penempatan yang sesuai dengan keahliannya sehingga dapat melayani masyarakat secara profesional.
- (12) Meningkatkan Efektifitas dan Efisiensi Pemerintahan Kabupaten Barito Timur adalah meningkatkan efisiensi anggaran pembangunan,

meningkatkan koordinasi pembangunan dengan kabupaten lain dan Provinsi Kalimantan Tengah, serta meningkatkan peran pemerintah daerah dalam meningkatkan investasi.

(Sumber : website BPS Kab. Bartim : [https://bartimkab.bps.go.id/webbeta/website/pdf\\_publicasi/Kabupaten-Barito-Timur-Dalam-Angka-2016.pdf](https://bartimkab.bps.go.id/webbeta/website/pdf_publicasi/Kabupaten-Barito-Timur-Dalam-Angka-2016.pdf))

Pemerintah Kabupaten Barito Timur juga memiliki sejumlah SKPD, tetapi jumlahnya lebih gemuk dibanding SKPD Kota Palangkaraya, (37 SKPD : 35 SKPD). Dari 37 SKPD yang ada di Kabupaten Barito Timur, dipilih 6 SKPD menjadi sampel penelitian ini, yaitu Rumah Sakit, Dinas Pendapatan Daerah, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kecamatan, dan dua buah Puskesmas.

### **2.3 Kabupaten Kotawaringin Barat**

Sebagaimana Kabupaten Barito Timur, Kabupaten Kotawaringin Barat juga mempunyai visi dan misi sebagai dasar atau pedoman untuk melaksanakan pembangunan daerah. Di sini juga terdapat banyak SKPD baik berupa sekretariat, badan, kantor, maupun UPT. Baik visi dan misi maupun SKPD yang dimiliki kabupaten ini akan digambarkan di bawah ini.

Visi Pembangunan Kabupaten Kotawaringin Barat adalah “TERWUJUDNYA KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT YANG SEJAHTERA, BERKEADILAN, DAN JAYA” Visi ini mengandung makna bahwa dalam 5 (lima) tahun mendatang diharapkan :

1. **Kesejahteraan Rakyat**, terwujudnya peningkatan kesejahteraan rakyat, melalui pembangunan ekonomi yang berlandaskan pada keunggulan daya saing, kekayaan sumber daya alam, sumber daya

manusia dan budaya bangsa. Tujuan penting ini dikelola melalui kemajuan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2. **Keadilan**, terwujudnya pembangunan yang adil dan merata, yang dilakukan oleh seluruh masyarakat secara aktif, yang hasilnya dapat dinikmati oleh seluruh bangsa Indonesia
3. **Jaya**, terwujudnya kemajuan daerah dalam segala bidang pembangunan yang demokratis, berbudaya, bermartabat dan menjunjung tinggi kebebasan yang bertanggung jawab serta hak asasi manusia.

Adapun Misi Pembangunan Kabupaten Kotawaringin Barat terdiri dari 3 (tiga) poin sebagai berikut :

### **1. Melanjutkan Pembangunan Kotawaringin Barat Sebagai Daerah Pengembangan Pembangunan**

Visi Kabupaten Kotawaringin Barat 2006 – 2010 yaitu Terwujudnya Kabupaten Kotawaringin Barat Sebagai Daerah Pengembangan Pembangunan dengan Masyarakatnya yang Maju, Aman, Damai, Sejahtera, Demokratis dan Berkeadilan harus terus dilanjutkan. Hakekat visi tersebut adalah menuju terwujudnya masyarakat Kotawaringin Barat yang sejahtera. Hal ini searah dengan tujuan negara sebagaimana ditegaskan dalam Pembukaan UUD 1945 bahwa tujuan akhir dari pembentukan negara Indonesia adalah kesejahteraan masyarakat.

Momentum pertumbuhan ekonomi Kabupaten Kotawaringin Barat yang sangat mengesankan tumbuh rata rata 6,56 persen pada periode tahun 2005–2009 harus tetap dipertahankan dan terus dipacu lebih tinggi lagi. Dengan laju pertumbuhan ekonomi daerah tersebut dimungkinkan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat lebih cepat

diwujudkan.

Kesejahteraan tidak hanya diukur secara material tetapi juga secara rohani yang memungkinkan masyarakat Kabupaten Kotawaringin Barat menjadi manusia yang utuh dalam mengejar cita-cita ideal, dan berpartisipasi dalam proses pembangunan secara kreatif, inovatif, dan konstruktif. Tuntutan perbaikan kesejahteraan telah memasuki tahapan baru, sehingga tidak bisa sekedar menciptakan lapangan kerja baru tetapi juga harus menciptakan lapangan kerja yang mampu memberikan nilai tambah yang tinggi, baik secara ekonomi maupun berdasarkan kepada harkat hidup manusia. Rakyat berhak mendapatkan pekerjaan dan penghidupan yang layak, dan ini hanya dapat diciptakan bila ekonomi tumbuh cukup tinggi, sehat, dan dibangun di atas prinsip tata kelola yang baik, efisien, dan berkeadilan.

Kemajuan ekonomi, juga telah mendorong perubahan struktural, misalnya pembangunan yang mendorong terciptanya urbanisasi baik akibat kemajuan maupun akibat perpindahan penduduk dari desa ke kota. Urbanisasi disamping merefleksikan kemajuan, memberikan pula tugas tambahan bagi pemerintah dalam melayani rakyatnya. Pembangunan infrastruktur perkotaan jauh lebih mahal dan kompleks dibandingkan di daerah perdesaan. Karakteristik masyarakat perkotaan yang lebih heterogen memerlukan fasilitas publik yang makin beragam pula.

Pembangunan infrastruktur perhubungan darat dan laut terus ditingkatkan, untuk menjawab tuntutan kemajuan ekonomi masyarakat dan mendukung laju pertumbuhan ekonomi daerah. Demikian halnya perhubungan darat terutama untuk percepatan akses kecamatan dengan



antar desa dan antar wilayah.

## **2. Memperkuat Dimensi Keadilan di Semua Bidang**

Pembangunan yang adil dan merata serta dapat dinikmati oleh seluruh komponen bangsa akan meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan, mengurangi gangguan keamanan, serta menghapuskan potensi konflik sosial untuk tercapainya Kotawaringin Barat yang Sejahtera, Adil dan Jaya.

Percepatan pembangunan dan pertumbuhan wilayah-wilayah strategis dan cepat tumbuh perlu didorong sehingga dapat melahirkan rasa keadilan bagi masyarakat di berbagai daerah dengan mengembangkan wilayah-wilayah tertinggal di sekitarnya dalam suatu sistem wilayah pengembangan ekonomi yang sinergis.

Upaya tersebut dilakukan melalui pengembangan produk unggulan daerah, serta mendorong terwujudnya koordinasi, sinkronisasi, keterpaduan dan kerja sama antar sektor, antara pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat dalam mendukung peluang berusaha dan investasi di daerah.

Keberpihakan pemerintah perlu terus ditingkatkan untuk mengembangkan wilayah-wilayah tertinggal dan terpencil sehingga wilayah-wilayah tersebut dapat tumbuh dan berkembang secara lebih cepat dan dapat mengurangi ketertinggalan pembangunannya dengan daerah lain. Pendekatan pembangunan yang dilakukan, selain menggunakan pendekatan yang bersifat keamanan, juga diperlukan pendekatan kesejahteraan, keadilan, dan pemerataan. Perhatian khusus diarahkan bagi pengembangan Kecamatan Arut Utara dan Kotawaringin Lama.

Keadilan dalam pembangunan juga perlu ditunjukkan dengan pembangunan yang merata di semua bidang, baik pembangunan antara wilayah pusat pemerintahan/ perkotaan dan desa yang diseimbangkan pertumbuhannya baik dengan mengacu pada sistem pembangunan perkotaan nasional, maupun pembangunan di berbagai bidang yang terkait dengan peningkatan kesejahteraan rakyat.

Di sisi lain, pembangunan perdesaan harus terus didorong melalui pengembangan agroindustri padat pekerja. Pada kawasan yang berbasis pertanian dan kelautan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia di perdesaan khususnya dalam pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam melalui : penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna; pengembangan jaringan infrastruktur penunjang kegiatan produksi di kawasan perdesaan dalam upaya menciptakan keterkaitan fisik, sosial dan ekonomi yang saling komplementer dan saling menguntungkan. Selanjutnya peningkatan akses informasi dan pemasaran, lembaga keuangan, kesempatan kerja, dan teknologi; pengembangan *social capital* dan *human capital* yang belum tergali potensinya sehingga kawasan perdesaan tidak semata-mata mengandalkan sumber daya alam saja; serta intervensi harga dan kebijakan perdagangan yang berpihak ke produk pertanian, terutama terhadap harga dan upah.

Dalam rangka pembangunan berkeadilan, pembangunan kesejahteraan sosial juga dilakukan dengan memberi perhatian yang lebih besar pada kelompok masyarakat yang kurang beruntung, termasuk masyarakat miskin dan masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil, tertinggal, dan wilayah bencana. Pembangunan kesejahteraan sosial dalam rangka memberikan perlindungan pada kelompok masyarakat yang kurang beruntung disempurnakan melalui penguatan

lembaga jaminan sosial yang didukung oleh peraturan perundangan, pendanaan, serta sistem Nomor Induk Kependudukan (NIK) tunggal. Pemberian jaminan sosial dilaksanakan dengan mempertimbangkan budaya dan kelembagaan yang sudah berakar di masyarakat.

Untuk mewujudkan keadilan dan kesetaraan gender, peningkatan akses dan partisipasi perempuan dalam pembangunan harus terus dilanjutkan, termasuk peningkatan kualitas perlindungan perempuan dan anak. Untuk mewujudkan peningkatan peran kaum perempuan dalam pembangunan, maka peran kaum perempuan di sektor publik harus terus ditingkatkan dengan terus memperluas ruang untuk meningkat peran, keterlibatan aktif dan bahkan kepemimpinan kaum perempuan di luar pemerintahan, di dunia usaha dan organisasi sosial.

### **3. Menuju Kejayaan Kotawaringin Barat**

Kebijakan pemerintah memperkuat kualitas desentralisasi dan otonomi daerah memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitas dan keunggulan spesifik daerah sesuai dengan potensi daerah masing masing. Seluruh potensi Kabupaten Kotawaringin Barat baik berupa sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya buatan, kekayaan budaya, nilai-nilai luhur yang berkembang di masyarakat harus dapat menjadi sumber daya pembangunan untuk meningkatkan kemajuan dan kejayaan masyarakat.

Penguatan desentralisasi dan otonomi daerah merupakan unsur penting proses demokrasi. Dalam lima tahun terakhir ini, proses demokrasi yang makin matang dan makin dewasa, ditandai dengan keberhasilan pemilihan Presiden, DPR, DPD, Bupati, DPRD, telah

dipilih langsung oleh rakyat. Di era reformasi dan demokratisasi saat ini, penataan proses politik yang dititikberatkan pada pengalokasian/representasi kekuasaan diwujudkan dengan meningkatkan secara terus menerus kualitas proses dan mekanisme seleksi publik yang lebih terbuka bagi para pejabat politik dan publik.

Pengembangan budaya politik yang dititikberatkan pada penanaman nilai-nilai demokratis perlu terus diupayakan melalui penciptaan kesadaran budaya dan penanaman nilai-nilai politik demokratis, terutama penghormatan nilai-nilai HAM, nilai-nilai persamaan, anti kekerasan, serta nilai-nilai toleransi, melalui berbagai wacana dan media serta upaya mewujudkan berbagai wacana dialog bagi peningkatan kesadaran mengenai pentingnya memelihara persatuan bangsa.

Karena itulah, peningkatan kapasitas pemerintah daerah melalui penguatan desentralisasi dan otonomi daerah, meningkatkan budaya hukum serta menegakkan hukum secara adil, konsekuen, tidak diskriminatif, dan memihak pada rakyat kecil ditujukan untuk mewujudkan masyarakat yang demokratis dan jaya. (Sumber: website BPS Kabupaten Kobar [https://kobarkab.bps.go.id/webbeta/website/pdf\\_publicasi/Kabupaten-Kotawaringin-Barat-Dalam-Angka-016.pdf](https://kobarkab.bps.go.id/webbeta/website/pdf_publicasi/Kabupaten-Kotawaringin-Barat-Dalam-Angka-016.pdf))

Berdasarkan data BPS Kabupaten Kotawaringin Barat (2016), di kabupaten ini juga terdapat sejumlah SKPD, tetapi jumlahnya lebih kurang dibanding SKPD di dua Daerah Tingkat II sebelumnya (Kota Pelangkaraya dan Kabupaten Barito Timur). Jumlahnya hanya 15 buah, dan enam di antaranya telah dipilih menjadi sampel penelitian tentang akses pemberitaan media massa dan revolusi mentak birokrasi dalam pelayanan publik. Keenam SKPD tersebut adalah RSUD Pangkalan Bun, Dinas Pendapatan Daerah, SAMSAT, Dinas Perijinan

Terpadu, dua buah Puskesmas dan Kecamatan.

### **3. Provinsi Sulawesi Tengah**

Sulawesi Tengah merupakan provinsi terbesar di pulau Sulawesi, dengan luas wilayah daratan 68.033 km<sup>2</sup> yang mencakup semenanjung bagian timur dan sebagian semenanjung bagian utara serta kepulauan Togian di Teluk Tomini dan Kepulauan Banggai di Teluk Tolo, dengan luas wilayah laut adalah 189.480 km<sup>2</sup>.

Ibukota Sulawesi Tengah adalah Palu. Kota ini terletak di Teluk Palu dan terbagi dua oleh Sungai Palu yang membujur dari Lembah Palu dan bermuara di laut. Secara geografis Provinsi Sulawesi Tengah terletak antara 2°22` Lintang Utara dan 30°48` Lintang Selatan serta 119°22` dan 124°22` Bujur Timur. Batas-batas Provinsi Sulawesi Tengah adalah : Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Sulawesi dan Provinsi Gorontalo. Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Maluku dan Maluku Utara. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Sulawesi Tenggara. Sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar dan Provinsi Sulawesi Barat.

Provinsi Sulawesi Tengah merupakan daerah pegunungan dan daratan tinggi serta dataran rendah yang terdapat di lembah dan berada di daerah pantai. Luas wilayah daratan Provinsi Sulawesi Tengah adalah 68.033 km<sup>2</sup> atau 35,96% dari luas Pulau Sulawesi dan Perairan Laut seluas 193.923 km<sup>2</sup>. Gambaran luas wilayah tersebut bisa dilihat dalam peta di bagian lampiran

Lokasi penelitian di Sulawesi Tengah meliputi Kota Palu, Kabupaten Sigi (Parigi Moutong). dan Kabupaten Luwuk.

#### **3.1. Kota Palu**

Pemerintah Kota Palu telah memiliki visi dan misi sebagaimana tertulis

di bawah ini. Visinya adalah untuk mewujudkan “Palu Kota Jasa, Berbudaya dan Beradab dilandasi Iman dan Taqwa” dengan misinya sebagai berikut.

- (1) Pemetaan Potensi Sumberdaya Kota Palu berbasis IT;
- (2) Peningkatan dan Pengembangan Daya Saing Potensi Sumberdaya Manusia;
- (3) Kelurahan Inovasi Unggul dan Mandiri Berbasis Iptek bagi Kemandirian Ekonomi Kerakyatan;
- (4) Rasionalisasi Birokrasi Pemerintah Kota Palu yang Efisien dan Efektif Berbasis Budaya;
- (5) Penataan dan Pengembangan Infrastruktur Kota Berbasis Wisata budaya;
- (6) Revitalisasi Nilai-Nilai Budaya Bangsa.

### **3.2. Kabupaten Sigi (Parigi Moutong)**

Kabupaten Sigi (Parigi Moutong) juga memiliki visi dan misi, namun dalam laporan ini belum bisa digambarkan. Sampai laporan ini dibuat, datanya belum diperoleh dengan lengkap, kecuali data SKPD yang ada di kabupaten tersebut.

Menurut sumber website BPS Kabupaten Parigi Moutong (2016) yang diakses melalui <https://parigimoutongkab.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/50>, ada 59 SKPD di Kabupaten Parigi Moutong, dan enam di antaranya telah dijadikan sampel penelitian ini, yaitu Dinas Pendapatan Daerah, RSUD

Anuntaldo, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, Kecamatan, dan dua buah Puskesmas.

### 3.3. Kabupaten Luwuk

Setelah memperhatikan potensi wilayah, permasalahan pembangunan serta visi bupati terpilih yang kemudian disandingkan dengan visi RPJPD Kabupaten Luwuk 2005 – 2025 maka visi RPJMD Kabupaten Luwuk Tahun 2014 – 2019 adalah **“Terwujudnya Kabupaten Luwuk yang Lebih Maju, Mandiri, Berdaya Saing Dan Bernuansa Religius”**.

Dalam Rumusan Visi tersebut ada tiga pokok visi yang menjadi pilar utama dengan penjelasan sebagai berikut :

- **Lebih Maju**, artinya : Mengarah kepada kondisi yang mempunyai nilai lebih bila dibandingkan dengan kondisi sebelumnya.
- **Lebih Mandiri**, artinya : Merupakan keadaan dapat berdiri sendiri, tidak bergantung pada daerah lain sejak berdirinya kabupaten sudah terbiasa sehingga bebas dari ketergantungan pada daerah lain.
- **Lebih Berdaya Saing**, artinya : Kemampuan suatu wilayah menciptakan nilai tambah untuk mencapai kesejahteraan yang tinggi dan berkelanjutan dengan tetap terbuka pada persaingan domestik dan regional serta nasional.

Saat ini Kabupaten Luwuk telah memasuki tahapan ke dua pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) 2005 – 2025 yang merupakan salah satu dokumen perencanaan yang menjadi acuan dalam penyusunan RPJMD yang mengemban visi dalam RPJPD, yaitu **“Luwuk Sebagai Daerah Yang Maju, Mandiri, Sejahtera Dalam Nuansa Religi”**.

Untuk mewujudkan visinya, telah ditetapkan 4 misi yakni sebagai berikut:

- (1) Mewujudkan kualitas manusia yang tinggi;
- (2) Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan potensi daerah;
- (3) Mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang layak dan merata;
- (4) Mewujudkan nuansa religi sebagai landasan tatanan daerah.

Pemerintah Kabupaten Luwuk juga telah menetapkan misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan profesionalisme Aparatur;
2. Meningkatkan kualitas Pendidikan dan kesehatan;
3. Membangun desa dan menata kota;
4. Meningkatkan kualitas infrastruktur dan tata ruang wilayah;
5. Meningkatkan kemandirian dan daya saing daerah;
6. Menjaga keseimbangan lingkungan dan pembangunan berkelanjutan;
7. Meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Untuk pencapaian visi dan pelaksanaan misi tersebut di atas sangat dibutuhkan dukungan dan partisipasi masyarakat baik dalam perencanaan, pelaksanaan serta pengawasannya dalam kurun waktu 5 (lima) tahun ke depan. (Sumber: *Bappeda Kabupaten Luwuk*)

Sampai tahun 2016, Kabupaten Luwuk memiliki SKPD sebanyak 38 buah. (Sumber : *website Pemerintah Kab. Luwuk* <http://www.bangkaikab.go.id/home/skpd>). Enam SKPD di kabupaten ini telah dipilih menjadi sampel penelitian. Keenam SKPD tersebut adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu, Rumah Sakit Umum Daerah, Dinas Pendapatan, Kecamatan dan dua buah Puskesmas.



## **BAB V**

### **TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Temuan Penelitian**

Temuan penelitian ini, sebagaimana telah disinggung pada tulisan sebelumnya, ada cakupannya yang lebih besar dalam arti lokasi penelitiannya lebih luas dan ada yang lokasinya lebih kecil. Dengan kata lain, temuan yang diambil dari data yang lebih besar, peneliti menyebutnya **temuan makro** (dengan lokasi penelitian Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, dan Sulawesi Tengah). Sebaliknya, temuan yang hanya diambil dari data yang lebih sedikit karena lokasinya lebih kecil atau yang hanya berupa kasus dianggap oleh peneliti sebagai **temuan mikro** (dengan lokasi penelitian terbatas hanya di wilayah Kalimantan Selatan).

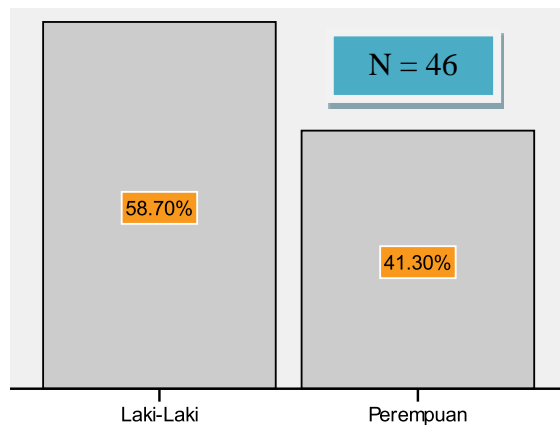
#### **1. Temuan Secara Makro**

##### **1.1. Profil Responden**

Dalam penelitian ini terdapat 46 responden yang terdiri dari laki-laki (58.70 %) dan perempuan (41.30 %). Semula jumlah responden dirancang sebanyak 54 orang yang akan diambil dan tersebar pada 3 provinsi, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, dan Sulawesi Tengah. Setiap provinsi ditetapkan 3 daerah tingkat dua (kota/kabupaten), dan setiap wilayah akan diambil 6 orang responden. Jadi jumlah responden seluruhnya seharusnya adalah 54 orang. Akan tetapi, satu wilayah/area penelitian, yaitu Kota Banjarmasin (Kalimantan Selatan) dengan sangat terpaksa harus diabaikan karena ketika waktu akhir pengumpulan datanya (Desember 2016), para responden belum mengembalikan kuesioner mereka. Selain itu, ada juga lembar kuesioner yang hilang, yaitu untuk wilayah Kota Palu. Sebenarnya sudah terkumpul 6 kuesioner untuk 6 orang responden, tetapi 2 kuesioner tidak bisa ditemukan, sehingga hanya 4 lembar kuesioner yang diproses. Dari semua data yang telah terkumpul, akhirnya diketahui bahwa karakteristik

responden bervariasi, baik berdasarkan jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, maupun posisi atau jabatan mereka dalam pemerintahan. Karakteristik dari responden bisa diketahui dengan membaca tabel dan grafik pada tulisan berikut ini.

**Grafik 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa dari 46 responden yang mengisi angket, responden yang mendominasi adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 58,70% (27 orang), sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 41,30% (19 orang). Usia mereka juga bervariasi sebagaimana terlihat pada Tabel 5.1. berikut ini.

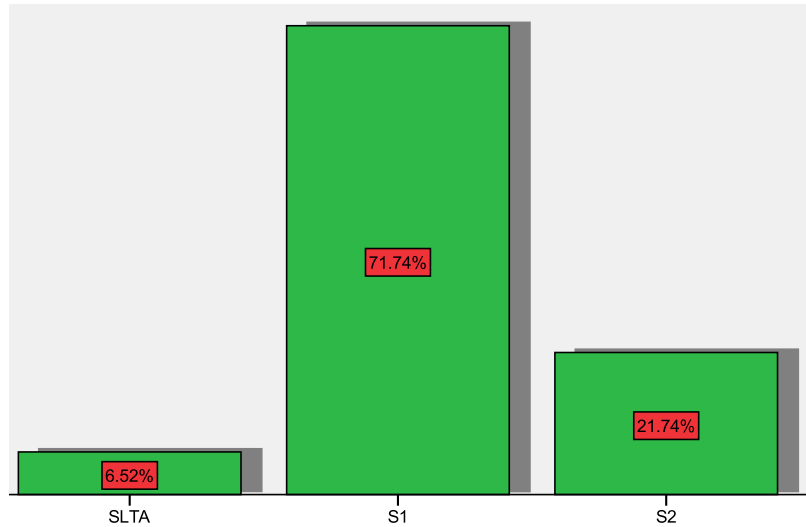
**Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25 - < 30	2	4.3	4.3	4.3
30 - < 35	3	6.5	6.5	10.9
35 - < 40	6	13.0	13.0	23.9
40 - < 45	5	10.9	10.9	34.8
Lebih dari 45 Tahun	30	65.2	65.2	100.0
Total	46	100.0	100.0	

Tabel di atas memperlihatkan bahwa dari 46 responden yang mengisi angket, responden yang mendominasi adalah responden yang berusia lebih dari 45 tahun, yaitu sebesar 65,2% (30 orang). Responden terkecil adalah responden yang berusia 25-<30 tahun sebesar 4,3% (2 orang). Sedangkan sisanya adalah responden yang berusia 30 sampai kurang dari 45 tahun, yaitu sebesar 30,4% (14 orang).

Selain berdasarkan usia, respondennya juga bervariasi latar belakang tingkat pendidikan sebagaimana terlihat pada Grafik 5.2. berikut ini.

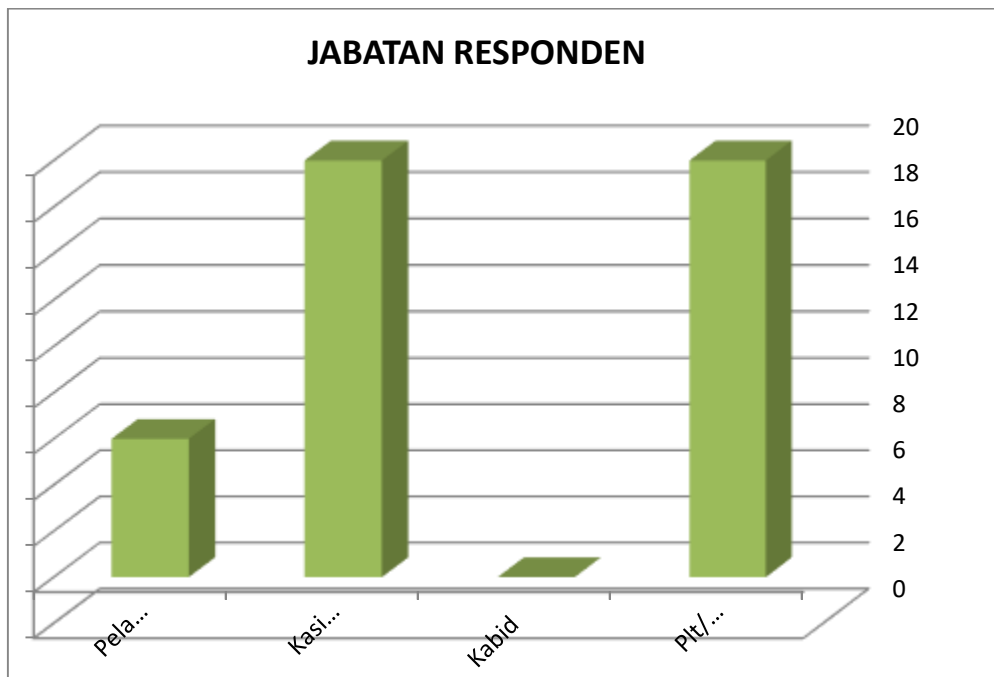
**Grafik 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



Grafik di atas memperlihatkan bahwa dari 46 responden yang mengisi angket, responden yang mendominasi adalah responden yang mempunyai latar belakang pendidikan S1, yaitu sebesar 71,74% (33 orang) dan selanjutnya diisi oleh responden yang mempunyai latar belakang S2 SLTA sebesar 21,74% (10 orang) dan SLTA ada 6,52% (3 orang).

Selain berdasarkan latar belakang pendidikan, karakteristik responden juga bisa dilihat berdasarkan posisi atau jabatan mereka dalam pemerintahan, sebagaimana terlihat dalam grafik berikut ini.

**Grafik 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan**



Dari grafik atau gambar di atas dapat diketahui bahwa 7 orang responden sebagai Pelaksana/Tab, 19 responden menjabat sebagai Kepala Seksi (Kasi) atau Kepala Sub Bagian (Kasubag), 1 orang menjabat sebagai Kepala Bidang (Kabid), dan 19 orang menduduki jabatan sebagai Pelaksana Tugas (Plt.) Kepala atau Kepala Dinas, Kepala Badan dan Kepala UPT. Dengan demikian, mayoritas responden adalah Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian dan Plt./Kepala Dinas, Badan atau UPT.

## **1.2. Deskripsi Variabel Akses Pemberitaan Media Massa tentang Revolusi Mental**

Akses pemberitaan media massa tentang revolusi mental dalam penelitian ini digambarkan oleh dua indikator, yaitu 1) akses pemberitaan media massa (7 pertanyaan), 2) persepsi terhadap pemberitaan media massa tentang revolusi mental (9 pertanyaan). Jadi secara keseluruhan, data untuk akses pemberitaan media massa sebanyak 16 pertanyaan.

### 1.2.1. Akses Pemberitaan Media Massa tentang Revolusi Mental

Setelah disebarakan angket kepada 46 responden, diperoleh data akses pemberitaan terhadap beberapa pertanyaan sebagai berikut A1 = Frekuensi jenis media yang diakses pada umumnya; A2 = Frekuensi jenis informasi yang diakses pada umumnya; A3 = Frekuensi mengakses informasi tentang revolusi mental; A4 = Minat mengakses informasi tentang revolusi mental; A5 = Kesenangan mengakses informasi tentang revolusi mental; A6 = Lama mengakses informasi tentang revolusi mental dan A7 = Intensitas mengakses informasi tentang revolusi mental. Secara ringkas akses pemberitaan media massa ini diperlihatkan pada tabel berikut.

**Tabel 5.2. Akses Pemberitaan Media Massa tentang Revolusi Mental**

No	Pernyataan	Frekuensi dan Prosentase Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	A1	8	17,4	9	19,6	11	23,9	12	26,1	6	13
2	A2	7	15,2	11	23,9	20	43,5	4	8,7	4	8,7
3	A3	40	87,0	6	13,0	0	0	0	0	0	0
4	A4	0	0	1	2,2	9	19,6	24	52,2	12	26,0
5	A5	0	0	0	0	12	26,1	23	50,0	11	23,9
6	A6	29	63,1	15	32,6	2	4,3	0	0	0	0
7	A7	2	4,3	8	17,4	26	56,5	9	19,6	1	2,2

### 1.2.2. Persepsi terhadap Pemberitaan Media Massa tentang Revolusi Mental

Setelah disebarakan angket kepada 46 responden, diperoleh data tentang persepsi pemberitaan yang digali melalui beberapa pertanyaan sebagai berikut: B1

= Kemanfaatan informasi tentang revolusi mental pada media massa; B2 = Kepentingan informasi tentang revolusi mental pada media massa; B3= Memberikan kesadaran informasi tentang revolusi mental pada media massa; B4 = Memberi motivasi informasi tentang revolusi mental pada media massa; B5 = Kesesuaian dengan harapan informasi tentang revolusi mental pada media massa; B6 = Dampak informasi tentang revolusi mental pada media massa; B7 = Bersifat politis informasi tentang revolusi mental pada media massa; B8 = Kejelasan informasi tentang revolusi mental pada media massa; dan B9 = Frekuensi akses informasi tentang revolusi mental pada media massa dilihat dari sub-indikator persepsi para birokrat yang tergambar pada tabel berikut.

**Tabel 5.3. Persepsi terhadap Pemberitaan Media Massa**

No	Pernyataan	Frekuensi dan Prosentase Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	B1	0	0	1	2,2	5	10,9	23	50,0	17	37,0
2	B2	0	0	0	0	7	15,2	25	54,3	14	30,4
3	B3	0	0	2	4,3	10	21,7	19	41,3	15	32,6
4	B4	0	0	3	6,5	8	17,4	21	45,7	14	30,4
5	B5	0	0	1	2,2	8	17,4	28	60,9	9	19,6
6	B6	0	0	2	4,3	7	15,2	28	60,9	9	19,6
7	B7	0	0	9	19,6	18	39,1	9	19,6	10	21,7
8	B8	0	0	5	10,9	20	43,5	16	34,8	5	10,9
9	B9	0	0	3	6,5	24	52,5	16	34,8	3	6,5

### **1.3. Deskripsi Variabel Komitmen Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik**

Dalam penelitian ini, komitmen revolusi mental dalam pelayanan publik dicerminkan oleh tiga indikator, yaitu 1) komitmen afektif (8 pertanyaan), 2) komitmen kontinum (6 pertanyaan), dan 3) komitmen Normatif (5 pertanyaan). Jadi secara keseluruhan, data untuk komitmen revolusi mental pelayanan publik sebanyak 19 pertanyaan.

#### **1.3.1. Komitmen Afektif**

Setelah disebarakan angket kepada 46 responden, diperoleh data komitmen afektif pelayanan publik dengan pertanyaan sebagai berikut C1 = Saya akan senang bekerja di instansi saya saat ini, C2 = Saya senang mengemban tugas melayani publik di instansi saya, C3 = Melayani publik adalah bagian dari hidup saya, C4 = Saya terpaksa bekerja di tempat ini, C5 = Saya sulit berkembang pada unit kerja ini, C6 = Tugas saya saat ini kurang/tidak memiliki masa depan karier yang baik, C7 = Saya lebih senang ditempatkan bekerja di unit kerja yang tidak bersentuhan dengan pelayanan publik, dan C8 = Bekerja di unit kerja pelayanan publik saat ini dapat menambah penghasilan tambahan. Secara ringkas hasil jawaban mereka dapat dilihat pada tabel berikut.



**Tabel 5.4. Komitmen Afektif**

No	Pernyataan	Frekuensi dan Prosentase Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	C1	0	0	0	0	1	2,2	26	56,5	19	41,3
2	C2	0	0	0	0	0	0	20	43,5	26	56,5
3	C3	0	0	0	0	1	2,2	24	52,2	21	45,7
4	C4	0	0	0	0	2	4,3	21	45,7	23	50,0
5	C5	0	0	3	6,5	9	19,6	19	41,3	15	32,6
6	C6	0	0	1	2,2	5	10,9	27	58,7	13	28,3
7	C7	0	0	0	0	9	19,6	21	45,7	16	34,8
8	C8	1	2,2	6	13,0	9	19,6	22	47,8	8	17,4

### 1.3.2. Komitmen Kontinum

Setelah disebarakan angket kepada 46 responden, diperoleh data komitmen kontinum dalam pelayanan publik dengan pertanyaan sebagai berikut D1 = Saya merasa berat untuk meninggalkan unit kerja sekarang, bahkan saya merasa ingin tetap, D2 = Saya tidak akan merasa rugi jika meninggalkan unit kerja dalam waktu dekat, D3 = Saat ini bekerja di unit kerja ini adalah suatu keharusan bagi saya, D4 = Jika saya belum memberikan kontribusi pada institusi, saya mungkin akan mempertimbangkan bekerja di tempat lain, D5 = Tugas saya memberikan pelayanan terlalu berat, dan D6 = Saya iri dengan teman-teman lain yang bekerja tidak pada bagian pelayanan. Secara ringkas, hasil penelitian atau jawaban mereka diperlihatkan pada tabel berikut.

**Tabel 5.5. Komitmen Kontinum**

No	Pernyataan	Frekuensi dan Prosentase Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	D1	2	4,3	4	8,7	10	21,7	24	52,2	6	13,0
2	D2	2	4,3	4	8,7	23	50,0	16	34,8	1	2,2
3	D3	0	0	1	2,2	8	17,4	29	63,0	8	17,4
4	D4	1	2,2	12	26,1	16	34,8	15	32,6	2	4,3
5	D5	0	0	2	4,3	17	37,0	22	47,8	5	10,9
6	D6	0	0	1	2,2	9	19,6	23	50,0	13	28,3

### **1.3.3. Komitmen Normatif**

Setelah disebarakan angket kepada 46 responden, diperoleh data komitmen normatif pelayanan publik dengan pertanyaan sebagai berikut E1 = Saya merasa tidak ada keharusan untuk tetap bekerja pada institusi ini, E2 = Saya merasa bersalah jika saya tidak memberikan pelayanan publik yang baik, E3 = Institusi pantas mendapatkan loyalitas saya, E4 = Saya merasa berhutang banyak pada institusi, dan E5 = Saya harus meningkatkan mutu pelayanan dalam bidang tugas saya. Secara ringkas, jawaban responden tentang komitmen mereka diperlihatkan pada tabel berikut.

**Tabel 5.6. Komitmen Normatif**

No	Pernyataan	Frekuensi dan Prosentase Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	E1	2	4,3	8	17,4	13	28,3	17	37,0	6	13,0
2	E2	0	0	0	0	0	0	24	52,2	22	47,8
3	E3	0	0	1	2,2	1	2,2	29	63,0	15	32,6
4	E4	0	0	2	4,3	10	21,7	32	69,6	2	4,3
5	E5	0	0	0	0	0	0	15	32,6	31	67,4

#### 1.4. Deskripsi Variabel Penelitian

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada seluruh responden. Kuesioner ini terdiri dari dua variabel laten, yaitu variabel akses pemberitaan dan komitmen pelayan publik. Akses pemberitaan terdiri dari 16 pertanyaan. Sedangkan akses komitmen pelayanan publik terdiri dari 19 pertanyaan. Begitupun tentang persepsi dan tanggapan responden mengenai masing-masing indikator di setiap variabel yang diteliti telah menunjukkan gambaran baik atau tidaknya penilaian responden terhadap variabel yang diteliti. Untuk itu, diperlukan rata-rata skor; dan menurut Umar (2005), penilaian rata-rata skor dibagi menjadi lima kriteria sebagai berikut.

1,00 - 1,80 Sangat tidak baik (STB)

1,81 - 2,61 Tidak baik (TB)

2,62 - 3,42 Cukup baik (CB)

3,43 - 4,23 Baik (B)

4,24 - 5,00 Sangat baik (SB)

Hasil penelitian dapat diketahui dari jawaban responden atas kuesioner tersebut dan tersaji dalam tabel berikut.

**Tabel 5.7. Jawaban Responden**

Variabel Penelitian	Simbol	Jumlah resp	Range	Min	Max	Mean	Kategori
Akses Pemberitaan Media Massa	A1	46	4.000	1.000	5.000	2.978	CB
	A2	46	4.000	1.000	5.000	2.717	CB
	A3	46	1.000	1.000	2.000	1.130	STB
	A4	46	3.000	2.000	5.000	4.022	B
	A5	46	2.000	3.000	5.000	3.978	CB
	A6	46	2.000	1.000	3.000	1.413	STB
	A7	46	4.000	1.000	5.000	2.978	CB
	B1	46	3.000	2.000	5.000	4.217	B
	B2	46	2.000	3.000	5.000	4.152	B
	B3	46	3.000	2.000	5.000	4.022	B
	B4	46	3.000	2.000	5.000	4.000	B
	B5	46	3.000	2.000	5.000	3.978	CB
	B6	46	3.000	2.000	5.000	3.957	CB
	B7	46	3.000	2.000	5.000	3.435	CB
	B8	46	3.000	2.000	5.000	3.457	CB
	B9	46	3.000	2.000	5.000	3.413	CB

	Jumlah					3.363	BAIK
Komitmen Revolusi Mental Birokrasi dalam Pelayanan Publik	C1	46	2.000	3.000	5.000	4.391	SB
	C2	46	1.000	4.000	5.000	4.565	SB
	C3	46	2.000	3.000	5.000	4.435	SB
	C4	46	2.000	3.000	5.000	4.457	SB
	C5	46	3.000	2.000	5.000	4.000	B
	C6	46	3.000	2.000	5.000	4.130	B
	C7	46	2.000	3.000	5.000	4.152	B
	C8	46	4.000	1.000	5.000	3.652	CB
	D1	46	4.000	1.000	5.000	3.609	CB
	D2	46	4.000	1.000	5.000	3.217	CB
	D3	46	3.000	2.000	5.000	3.957	CB
	D4	46	4.000	1.000	5.000	3.109	CB
	D5	46	3.000	2.000	5.000	3.652	CB
	D6	46	3.000	2.000	5.000	4.043	B
	E1	46	4.000	1.000	5.000	3.370	CB
	E2	46	1.000	4.000	5.000	4.478	SB
	E3	46	3.000	2.000	5.000	4.261	SB
	E4	46	3.000	2.000	5.000	3.739	CB
	E5	46	1.000	4.000	5.000	4.674	SB
	Total skor rata-rata						3.994

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa penilaian responden terhadap akses pemberitaan media massa adalah memiliki rata-rata skor sebesar 3.363 dalam kategori Baik. Sedangkan untuk penilaian responden terhadap

komitmen pelayanan publik memiliki rata-rata skor 3.994 yang juga termasuk ke dalam kategori Baik. Jadi, kedua variabel yang diukur masing-masing berada dalam kategori baik.

## 2. Temuan Mikro

Sebagaimana disebutkan di awal tulisan pada bab V ini, bahwa peneliti juga memaparkan temuan penelitian yang bersifat mikro. Maksudnya bahwa temuan ini hanya didasarkan pada data yang dikumpulkan di lokasi penelitian yang agak terbatas, yaitu di daerah Kalimantan Selatan yang meliputi Kabupaten Tapin dan Kabupaten Kotabaru. Untuk mengetahui tingkat komitmen birokrasi dalam pelayanan publik di Kalimantan Selatan, peneliti menggunakan pengukuran Penilaian Acuan Kriteria (PAK), bukan Penilaian Acuan Normatif (PAN) sebagaimana yang digunakan dalam pengukuran temuan makro di atas. Kriteria pengukuran PAK ini adalah berdasarkan nilai murni dengan rata-rata jumlah skor terendah dan tertinggi, selain pertimbangan sedikitnya jumlah subjek yang diteliti (lihat Ary, 1979). Dengan demikian, rentang kategori pengukurannya pun disederhanakan menjadi sebagai berikut.

62	-	70	Tinggi (T)
53	-	61	Cukup Tinggi (CT)
44	-	52	Rendah (R)

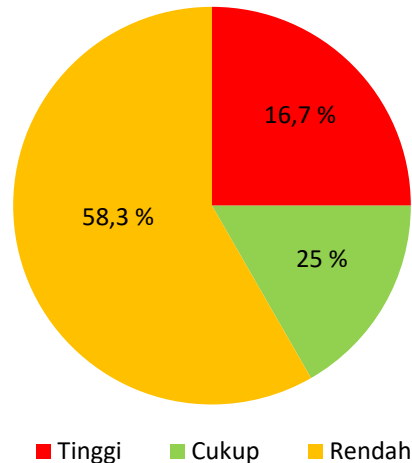
Berdasarkan data yang terkumpul, maka telah ditemukan bahwa komitmen birokrasi dalam pelayanan publik dalam perspektif revolusi mental adalah termasuk dalam kateгоре cukup tinggi (CT). Gambaran datanya bisa dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 5.8. Tingkat Komitmen Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan**

<b>No.</b>	<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>	<b>Prosentasi (%)</b>
1	62 - 70	Tinggi (T)	25
2	53 – 61	Cukup Tinggi (CT)	16,7
3	44 - 52	Rendah (R)	58,3

Tabel di atas menunjukkan bahwa ada 25 % responden yang memiliki komitmen yang tinggi (T) dalam pelayanan publik, 16,7 % yang cukup tinggi (CT), dan terbanyak 58,3 % adalah rendah (R). Artinya bahwa sebagian besar atau mayoritas birokrasi di Kalimantan Selatan mempunyai komitmen di bawah rata-rata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya, tingkat komitmen mereka dapat dilihat pada grafik atau gambar berikut ini.

**Grafik 5.4. Pelayanan Birokrasi terhadap Publik  
di Kalimantan Selatan**



Dari grafik atau gambar di atas dapat diketahui bahwa 25 % responden telah menunjukkan komitmen yang tinggi, 16,7 % responden telah menunjukkan komitmen yang cukup tinggi, tetapi yang terbanyak (58,3 %) masih rendah komitmen mereka. Dengan demikian, sebagian besar atau mayoritas birokrat atau unsur pimpinan (sub-bagian, bagian, badan, dinas, kantor, UPT) di Kalimantan Selatan telah memiliki komitmen yang masih rendah (58,3 %) dalam pelayanan publik. Tetapi bila dihitung rata-ratanya, maka dapat dikatakan pelayanan publik vcukup tinggi (54,7 %).

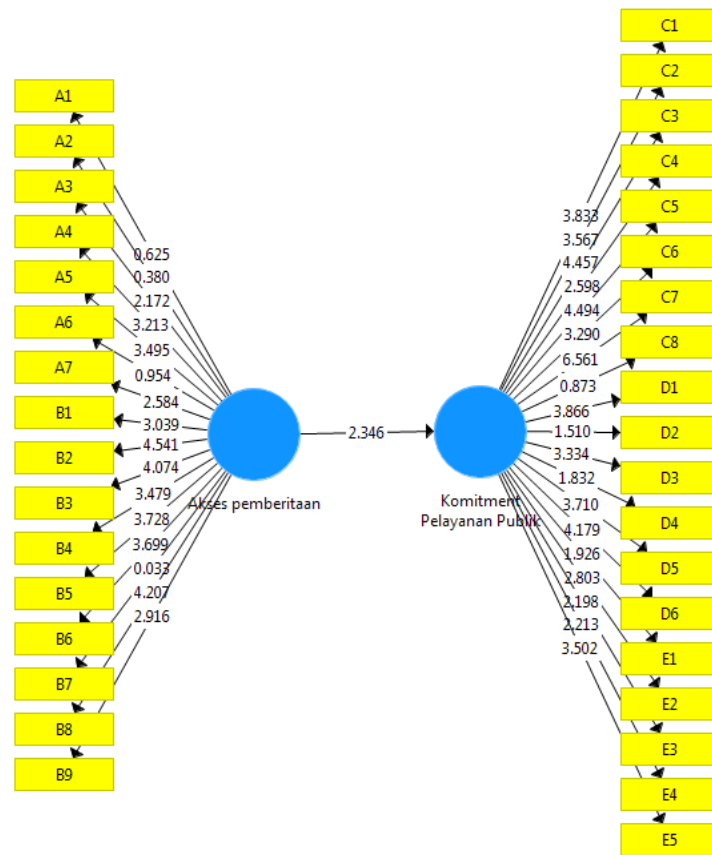
## **B. Analisis Data**

### **1. Analisis Inferensial**

Penelitian ini menggunakan model pendekatan *variance based* atau *component based* dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Di dalam PLS model struktural hubungan antar variabel laten disebut *inner model*. Sedangkan model pengukuran disebut *outer model*. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji *t* statistik. Sebelum menganalisis dilakukan pengujian dahulu terhadap model empirik penelitian. Hasil pengujiannya dapat diuraikan sebagaimana terlihat pada gambar berikut.



**Gambar 5.1. Diagram Jalur Hubungan antar Variable Laten**



**(1) Goodness of Fit-Outer Model**

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisis data dengan Smart PLS untuk menilai *outer model*, yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*.

a) **Convergen Validity**

*Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* yang diestimasi dengan software PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.70 dengan variabel yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghazali (2008) untuk penelitian tahap awal skala pengukuran nilai loading 0.5 sampai 0.6

dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factors* sebesar 0.5. Berikut adalah hasil pengolahan data dengan menggunakan PLS yang disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 5.9. Hasil Pengolahan Data PLS**

Variabel	Indikator	Simbol	Outer loading
Akses Pemberitaan Media Massa	Frekuensi jenis media massa yang diakses	A1	<b>0,155</b>
	Frekuensi jenis informasi pada media massa	A2	<b>0,086</b>
	Frekuensi mengakses informasi revolusi mental di media massa	A3	<b>0,475</b>
	Minat mengakses informasi revolusi mental di media massa	A4	<b>0,642</b>
	Senang mengakses informasi revolusi mental di media massa	A5	<b>0,648</b>
	Lama mengakses informasi revolusi mental pada media massa	A6	<b>0,223</b>
	Intensitas mengakses informasi revolusi mental pada media massa	A7	<b>0,495</b>
	Manfaat informasi revolusi mental pada media massa	B1	<b>0,584</b>
	Kepentingan informasi revolusi mental pada media massa	B2	<b>0,764</b>
	Kesadaran informasi revolusi mental pada media massa	B3	<b>0,771</b>
	Memberi motivasi terhadap pelayanan publik dengan informasi revolusi mental pada media massa	B4	<b>0,758</b>

	Kesesuaian informasi revolusi mental pada media massa	B5	<b>0,738</b>
	Dampak informasi revolusi mental pada media massa	B6	<b>0,688</b>
	Isu politis dari informasi revolusi mental pada media massa	B7	<b>0,009</b>
	Kejelasan informasi revolusi mental pada media massa	B8	<b>0,879</b>
	Frekuensi pemberitaan informasi mental pada media massa	B9	<b>0,635</b>
Komitmen Revolusi Mental Birokrasi dalam Pelayanan Publik	Sangat senang bekerja di instansi saat ini	C1	<b>0,639</b>
	Senang mengemban tugas melayani di instansi	C2	<b>0,620</b>
	Melayani publik adalah bagian dari hidup saya	C3	<b>0,694</b>
	Terpaksa bekerja ditempat ini	C4	<b>0,503</b>
	Sulit berkembang pada unit kerja ini	C5	<b>0,609</b>
	Tugas tidak memiliki masa depan yang baik	C6	<b>0,546</b>
	Senang ditempatkan yang tidak bersentuhan dengan pelayanan publik	C7	<b>0,761</b>
	Bekerja di unit pelayanan dapat menambahkan penghasilan	C8	<b>0,167</b>
	Merasa berat meninggalkan unit kerja sekarang	D1	<b>0,535</b>
	Tidak merasa rugi meninggalkan unit kerja dalam waktu dekat	D2	<b>0,312</b>
	Bekerja adalah suatu keharusan	D3	<b>0,588</b>

Belum banyak memberikan kontribusi pada unit kerja dan mempertimbangkan bekerja di lain	D4	0,298
Tugas memberikan pelayananan terlalu berat	D5	0,584
iri dengan teman-teman yang bekerja tidak pada bagian pelayanan	D6	0,562
Merasa tidak keharusan bekerja pada institusi ini	E1	0,486
Merasa bersalah jika tidak memberikan pelayanan baik	E2	0,627
Institusi pantas mendapatkan loyalitas saya	E3	0,458
Merasa berhutang pada institusi	E4	0,421
Harus meningkatkan mutu pelayanan	E5	0,589

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa indikator akses pemberitaan media massa yang memiliki loading faktor lebih besar 0.5 di antaranya A4, A5, B1, B2, B3, B4, B5, B6, B8, B9. Sedangkan sisanya kurang dari 0.5, yaitu A1, A2, A3, B7. Selanjutnya indikator komitmen pelayanan publik yang memiliki loading faktor lebih dari 0.5 sebanyak C1 s.d C7, D1, D5, D6, E2 dan E5. Sedangkan sisanya yang loading faktornya kurang dari 0.5 adalah C8, S2, D3, D4, E1, E3 dan E4. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai loading faktor yang lebih dari 0.5 merupakan indikator yang valid sebagai pengukur variabel akses pemberitaan dan komitmen birokrasi dalam pelayanan publik.

b) *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai

loading faktor dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang lebih besar dibandingkan nilai loading variabel laten lainnya jika dikorelasikan. Hasil pengujian *discriminant validity* digambarkan pada tabel berikut.

**Tabel 5.10. Hasil Pengujian *Discriminant Validity***

AVE			Korelasi	
	AVE	Akar AVE	Akses Pemberitaan	Komitmen Pelayanan Publik
Akses pemberitaan	0.355	0.60	1.000	
Komitment Pelayanan Publik	0.297	0.54	0.533	1.000

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari hasil kedua variabel memiliki akar AVE lebih tinggi dari koefisien korelasi antar satu variabel dengan variabel lainnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data tersebut memiliki *discriminant validity* yang baik.

c) *Composite Reliability*

Kriteria validitas dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu variabel dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing variabel. Variabel dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai *composite reliability* di atas 0.70 dan Ave di atas 0.50. Pada tabel berikut akan disajikan nilai *composite reliability*.

**Tabel 5.11. Nilai *Composite Reliability***

Variabel	Composite Reliability
Akses pemberitaan	0.876
Komitment Pelayanan Publik	0.882

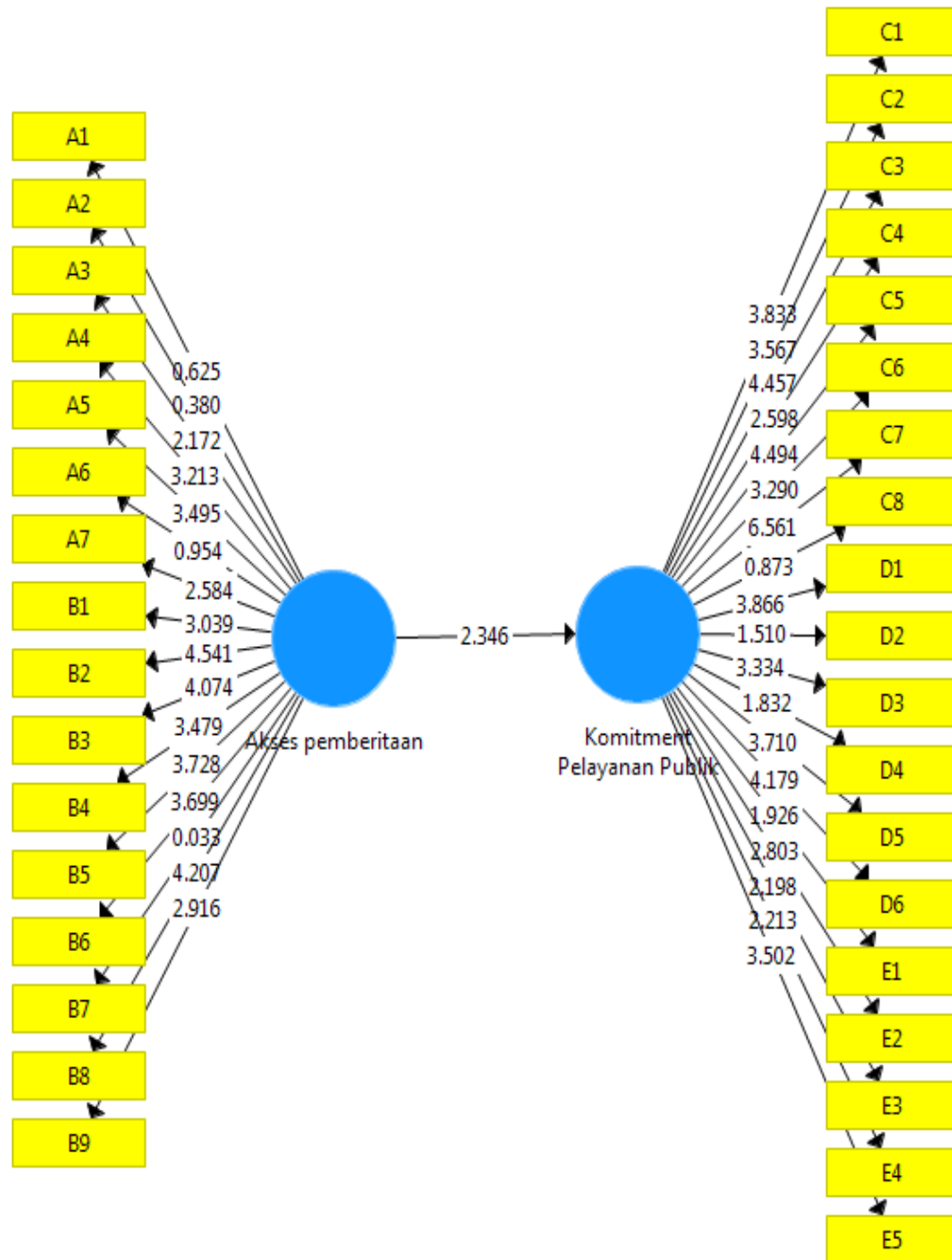
Berdasarkan tabel di atas dapat diinformasikan bahwa seluruh variabel memenuhi *composite reliability* karena nilainya di atas angka yang direkomendasikan, yaitu di atas 0.7 yang sudah memenuhi kriteria reliabel.

Begitupun berdasarkan hasil evaluasi secara keseluruhan, baik *convergen*, *discrimin at validity*, maupun *omposite reliability*, yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikat sebagai pengukur variabel laten merupakan pengukur yang valid dan reliabel.

## **2. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)**

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikan dan R-square dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk variabel dependent uji-*t* serta signifikansi dan koefisien parameter jalur struktural sebagaimana tergambar pada halaman berikutnya.

Gambar 5.2. Diagram Pengujian Inner Model



Dari gambar ini dapat dijelaskan bahwa covariance pengukuran indikator dipengaruhi oleh konstruk laten atau mencerminkan variasi dari konstruk unidimensional yang digambarkan dengan bentuk lingkaran dengan beberapa anak

panah dari konstruk ke indikator. Model ini menghipotesiskan bahwa perubahan pada konstruk laten mempengaruhi perubahan pada indikator. Dalam model tersebut terdapat satu variabel eksogen (akses pemberitaan) dan satu variabel endogen (komitmen pelayanan publik).

Penilaian model dengan PLS dimulai dari melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen yang mempunyai pengaruh substantif. Gambarannya bisa dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 5.12. Pengaruh Variabel Laten Eksogen terhadap Variable Laten Endogen**

Variabel	R-Square
Akses Pemberitaan	
Komitment Pelayanan Publik	0.285

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R-Square variabel komitmen birokrasi dalam pelayanan publik sebesar 0.285 yang berarti 28,5% varian akses pemberitaan mampu dijelaskan oleh variabel komitmen pelayanan publik. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Selain menggunakan R-Square, *Goodness of fit model* juga diukur dengan menggunakan *Q-square predictive relevance* untuk model struktural, yaitu mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai  $Q^2 \leq 0$ , menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan  $Q^2$  dilakukan dengan rumus:  $Q^2 = 1 - \{(1 - R^2)\}$  di mana  $R$  adalah R-square variabel endogen. Sedangkan besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , di mana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran



$Q^2$  ini setara dengan koefisien determinansi total pada analisis jalur. Perhitungan *goodness of fit model* adalah sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - \{(1 - R^2)\} = 1 - (1 - (0.285)^2) = 1 - 0.918 = 0.082$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, 8,2% menghubungkan variabel komitmen pelayanan publik yang dijelaskan oleh variabel akses pemberitaan. Sedangkan sisanya 91,8% dijelaskan oleh variabel yang tidak masuk ke dalam *Godness of Fit Model*.

## 2. Pengujian Hipotesis

Signifikansi parameter yang diestimasi dapat memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Data yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output result for inner weight. Tabel berikut akan memberikan output estimasi untuk pengujian model struktural.

**Tabel 5.13. Output Estimasi Pengujian Model Struktural**

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T Statistics	Kesimpulan
Akses Pemberitaan → Komitmen Revolusi Mental Birokrasi dalam Pelayanan Publik	0.533	0.622	0.227	2.346	Diterima

Tabel di atas mengungkapkan bahwa akses pemberitaan media massa berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan public. Hasil uji terhadap koefisien antara pemberitaan media massa dan komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan publik menunjukkan adanya hubungan yang positif dengan nilai koefisien sebesar 0.533 dengan nilai  $t$  statistik sebesar 2.346 dan taraf signifikan  $\alpha = 0.05$ . Karena nilai  $t$  statistik tersebut berada di atas nilai kritis 1.96, dengan demikian  $H_0$  diterima. Artinya akses pemberitaan media massa berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen revolusi mental birokrasi

dalam pelayanan publik, baik di daerah Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah maupun di Sulawesi Tengah.

## **B. Pembahasan**

Setelah pemaparan dan analisis data, langkah berikutnya adalah melakukan pembahasan terhadap permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Melalui pembahasan

ini, peneliti mencoba menjelaskan secara mendalam satu persatu permasalahan penelitian, mulai dari persoalan akses pemberitaan media massa hingga komitmen para birokrat dalam mengemplementasikan revolusi mental yang digagas oleh Presiden Joko Widodo dalam pelayanan publik di lingkungan mereka masing-masing yang berlokasi di Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah.

Revolusi mental adalah sebuah gerakan perubahan perilaku dan mentalitas. Karena tujuannya untuk merubah perilaku maupun mentalitas, maka setiap warga negara, setiap abdi negara apalagi pimpinan dari sebuah lembaga, khususnya lembaga pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, seharusnya memahami isi gerakan ini dan selanjutnya mewujudkan atau mengemplementasikannya dalam kehidupan sehari-hari sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing. Melalui pemahaman, kesadaran dan komitmen baik secara individual maupun kelompok, secara perorangan maupun berjamaah, diharapkan akan terjadi perubahan mental dan perilaku seseorang atau banyak orang ke arah yang lebih positif atau lebih baik.

Namun demikian, pemahaman, kesadaran dan komitmen seseorang atau kelompok orang hanya bisa terjadi apabila dia atau mereka sudah memiliki pengetahuan dan wawasan tentang revolusi mental tersebut, baik melalui lembaga pendidikan, komunikasi formal dan informal dalam berbagai bentuk aktivitas hidup, maupun melalui media massa sebagai sumber informasi. Bagaimanapun, tidak semua orang pernah mendengar dan mengetahui apa itu revolusi mental, dan salah satu sarana yang paling efektif untuk mengetahui gerakan mentalitas tersebut adalah melalui media massa, seperti surat kabar, majalah, radio, TV, web site, dan lain-lain.

Sebagaimana dipaparkan pada tulisan sebelumnya bahwa mayoritas (87 %) responden telah mengakses informasi melalui media massa tentang revolusi mental (Tabel 5.2). Bentuk-bentuk media massa yang mereka akses adalah media elektronik seperti TV (Metro, TV One, RCTI, Trans TV, Indosiar, ANTV, TVRI, Kompas TV), Radio, dan Internet (Google, You Tube), media cetak seperti Surat Kabar (Banjarmasin Post, Kompas, Radar Banjar, Kalimantan Post, Metro), Majalah (Intisari, Nova, Kedokteran), dan sedikit media sosial seperti internet. Tentu saja ini merupakan sebuah perilaku atau tindakan positif. Selain responden membiasakan diri untuk mengakses berbagai informasi, pengaksesan berita itu sendiri pada gilirannya juga bisa berpengaruh terhadap perilaku dan mentalitas mereka, sehingga mereka pun akan selalu terdorong untuk berbuat yang lebih baik dalam melaksanakan tugas sebagai abdi negara atau pimpinan lembaga.

Di samping itu, mereka (60,9 %) menganggap bahwa apa yang mereka akses telah sesuai dengan harapan mereka, dan berdampak terhadap meluasnya penyebaran informasi tentang revolusi mental dari media massa tersebut (Tabel 5.3). Dengan mengakses pemberitaan media massa yang berkaitan dengan revolusi mental, mereka seharusnya mempunyai komitmen untuk mewujudkan atau mengemplementasikannya dalam pelayanan publik di mana mereka bekerja dan mengabdikan.

Tentu saja pelayanan publik dalam suatu instansi di mana mereka bekerja merupakan tugas mereka, dan mereka harus melakukannya dengan senang dan ikhlas. Sebagian besar responden (56,5 %) telah menyatakan bahwa mereka telah melakukannya dengan senang hati, dan sebagian lagi (56,5 %) menyatakan bahwa komitmen terhadap pelayanan publik sudah menjadi bagian dari hidup mereka, meskipun 58,7 % dari mereka juga menyatakan bahwa instansi di mana mereka bekerja sekarang ini kurang berkaitan dengan pengembangan karier mereka di masa mendatang. Ketiga indikasi yang berkaitan dengan komitmen afektif ini bisa dilihat pada Tabel 5.4.

Komitmen afektif merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan seseorang dalam suatu institusi atau organisasi. Pegawai dengan komitmen afektif yang tinggi, dia akan selalu loyal dan menjaga prestise institusi atau organisasi karena dia ingin untuk tetap menjadi bagian

dari institusi atau anggota organisasi tersebut. Pertanyaannya adalah apakah komitmen yang baik atau tinggi selalu sejalan dengan realitas di lapangan untuk melayani publik? Atau jang-jangan mereka masih memiliki mental feodal yang selalu ingin dilayani, bukan sebaliknya melayani.

Sebaliknya mereka (63,0 %) menganggap bahwa bekerja di instansi yang mereka geluti sekarang ini juga adalah suatu keharusan (Tabel 5.5). Apa yang mereka anggap sebagai suatu keharusan, bisa jadi karena mereka harus bekerja untuk membiayai dirinya dan keluarganya. Ini adalah sebuah komitmen kontinum, yang berarti komitmen mereka berdasarkan persepsi mereka tentang untung ruginya jika meninggalkan institusi atau organisasi di mana mereka bekerja. Karena mereka pada dasarnya masih membutuhkan lembaga atau organisasi, maka mereka pun memiliki komitmen yang bersifat kontinuitas.

Bagaimanapun, ini adalah sebuah komitmen yang sangat baik bila seseorang atau seorang pimpinan bisa memilih alternatif yang terbaik. Seandainya seluruh pelayan publik berpandangan seperti ini, sistem birokrasi di negeri ini, termasuk di tiga lokasi penelitian ini, khususnya di Kalimantan Selatan, dapat dipastikan akan menjadi semakin baik pelayanannya. Bahkan bisa lebih baik dibanding pelayanan publik yang berkembang di negara tetangga seperti Singapura, yang diwartakan bahwa pegawai negeri di sana mempunyai prestise yang tinggi, sehingga terdapat kompetisi yang ketat untuk mendapatkan kedudukan tersebut, tanpa melihat ras dan agama, tetapi mengutamakan kinerja. Pelayanan publik di Singapura juga dianggap sebagai pelayanan yang hampir seluruhnya bebas dari korupsi, dan kondisi seperti ini dipengaruhi oleh nilai-nilai yang kuat terhadap kepemimpinan nasional yang menekankan pada kejujuran dan dedikasi kepada nilai-nilai nasional.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa di beberapa instansi pemerintah, seperti di rumah sakit, kementerian agama daerah, badan pelayanan dan perijinan terpadu, SAMSAT (kantor pelayanan terpadu untuk pembayaran pajak kendaraan), puskesmas, telah memperlihatkan komitmen untuk berbuat yang lebih baik dalam pelayanan kepada masyarakat. Di mana-mana terdapat tulisan, slogan, pamflet, dan bentuk tulisan lainnya yang menunjukkan mentalitas dan perilaku positif, misalnya

tentang himbaun atau anjuran untuk mempertontonkan fakta integritas, bebas pungli, bebas korupsi, proses cepat, melayani dengan hati nurani, pelayanan prima, bersih, *one day service*, yuk kita senyum, dan lain-lain tulisan serta slogan positif.

Begitupun tentang komitmen normatif, 69,6 % responden mengatakan bahwa mereka merasa berhutang banyak kepada instansi di mana mereka berkerja sekarang ini; karena itu, mereka harus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan tugas (lihat Tabel 5,6%). Artinya adalah bahwa mereka merasa terikat dengan kewajiban yang harus diberikan kepada institusi atau organisasi tempat mereka mengabdikan. Komitmen normatif berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, dan menimbulkan perasaan kewajiban kepada seseorang (staf atau pimpinan) untuk memberikan balas jasa atas apa yang pernah diterimanya dari lembaganya atau institusi mereka.

Dengan demikian, seseorang yang memiliki komitmen yang baik/tinggi telah melibatkan diri secara sungguh-sungguh dalam pekerjaan, mengidentifikasi diri terhadap nilai-nilai, dan memiliki loyalitas serta afeksi positif terhadap lembaganya. Selain itu, tampilan tingkah lakunya berusaha ke arah pencapaian tujuan atau target organisasi dan keinginan untuk tetap bergabung dengan lembaga dalam jangka waktu yang lama. Dia memperlihatkan dirinya yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif melainkan menyiratkan hubungannya dengan lembaganya secara aktif. Karena dia telah menunjukkan komitmen yang tinggi, maka dia pun sebenarnya telah memiliki keinginan untuk menyumbangkan tenaga dan tanggungjawabnya yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan institusi atau lembaganya.

Selanjutnya, akses pemberitaan media massa tentang revolusi mental telah berpengaruh terhadap komitmen para birokrat untuk mengemplementasikan berbagai gagasan dari revolusi mental tersebut. Pengaruh ini, bagaimanapun, cukup positif bagi pelayanan publik. Dengan kata lain, akses pemberitaan media massa telah berdampak positif bagi para birokrat di tiga wilayah penelitian ini (Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, dan Sulawesi Tengah), sehingga pelayanan mereka terhadap masyarakat menjadi semakin baik. Berdasarkan pengukuran dengan melihat rata-rata nilai yang

diambil dari item-item pertanyaan dalam kuesioner, pengaksesan berita media massa tentang revolusi mental telah dilakukan oleh para birokrat atau pimpinan lembaga dan pengaksesan ini dapat dikategorikan sudah baik. Pengaksesan yang baik ini didasarkan pada hasil analisis statistik yang menunjukkan skor rata-rata/*mean* adalah 3.363 yang berarti termasuk kategori baik.

Begitupun untuk komitmen para birokrat, pengemplantasian revolusi mental dalam pelayanan publik, yang merupakan variabel dependen atau dengan meminjam istilah variabel endogen oleh Ghazali (2006), menunjukkan skor rata-rata/*mean* sebesar 3.994 sebagaimana terlihat pada Tabel 5.7. Skor ini juga menunjukkan arti bahwa komitmen mereka termasuk kategori baik.

Akhirnya, peneliti menemukan bahwa akses pemberitaan media massa tentang revolusi mental berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen birokrasi dalam pelayanan publik di Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah (lihat Tabel 5.12). Ini dibuktikan dengan adanya nilai *t statistik* (2.346) dengan taraf signifikan (0.05) yang berada di atas nilai kritis (1.96).

Bagaimanapun, temuan di atas mengindikasikan kondisi birokrasi di Indonesia sekarang ini, khususnya di tiga provinsi, yaitu Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah. Apabila dibandingkan dengan teori birokrasi ideal Weber, keadaan birokrasi di tiga wilayah tersebut sudah bisa dikatakan mendekati ideal sebagaimana yang telah digagas oleh Max Weber, yaitu : terorganisir secara hirarkis, memiliki kerja khusus untuk setiap bagian, ada regulasi pengaturan pelayanan publik, ada promosi/penjurangan karier berdasarkan penilaian atasan dan kinerja, ada kemampuan personal dan komunikasi bersifat formal ke informal, kecuali pengangkatannya yang belum sepenuhnya didasarkan kepada kualifikasi kemampuan, jenjang pendidikan, atau pengujian, tetapi masih berbau hubungan keluarga dan pertemanan (KKN). Dengan demikian, sistem hirarki, pembagian kerja, komunikasi antar pekerja telah menjadi bagian dalam sistem pelayanan publik di berbagai lembaga atau kantor pemerintah secara makro di tiga wilayah penelitian yang dilaksanakan, secara mikro di Kalimantan Selatan.

Di samping itu, mereka tampaknya telah mewujudkan sistem pelayanan publik yang sejalan dengan gagasan dan tujuan revolusi mental itu sendiri, yaitu membangun/membentuk profil dan perilaku aparatur negara yang berintegritas tinggi, berproduktivitas tinggi, bertanggungjawab, berkemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui birokrasi yang bersih, birokrasi yang efektif, efisien dan produktif, birokrasi yang transparan, birokrasi yang melayani masyarakat, bukan yang dilayani masyarakat seperti “nawa cita”nya Presiden Joko Widodo. Meski demikian, masih diperlukan reformasi birokrasi. Reformasi ini pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Secara makro, akses pemberitaan tentang revolusi mental oleh para birokrat dalam pelayanan publik di tiga wilayah, Provinsi Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah, dikategorikan baik. Temuan ini didasarkan kepada hasil analisis data statistik di mana nilai t tabel lebih besar dari t hitung dengan nilai rata-rata 3.66 dan standar deviasinya 0,05. Indikasi lain adalah didasarkan kepada besaran frekuensi dan prosentasi dari dua indikator akses pemberitaan itu sendiri, yang mana mayoritas responden (87 %) telah ikut mengakses pemberitaan media massa tentang revolusi mental, ditambah dengan mereka (60,9 % ) yang menganggap bahwa apa yang mereka akses telah sesuai dengan harapan mereka dan berdampak terhadap meluasnya penyebaran informasi tentang revolusi mental dari media massa tersebut.
2. Persepsi para birokrat terhadap akses pemberitaan tentang revolusi mental adalah cukup baik. Ini didukung oleh hasil kuesioner yang menunjukkan ada 60,6 % responden yang menganggap bahwa apa yang mereka akses telah sesuai dengan harapan mereka dan berdampak terhadap meluasnya penyebaran informasi tentang revolusi mental dari media massa tersebut.
3. Sebagian besar birokrat, yaitu 56,5 %, juga telah memiliki komitmen untuk mewujudkan atau menemplimentasikan revolusi mental dalam bekerja bagi pelayanan publik, karena ini merupakan tugas dalam kehidupan mereka, mereka menyenangi dan menjadikan bagian dari kehidupan mereka (56,5) meskipun instansi di mana mereka bekerja kurang mendukung perkembangan karier mereka ke masa depan (58,7 %). Tentu saja, birokrasi yang baik adalah birokrasi yang menjalankan fungsi dan tujuannya dengan baik tanpa penyelewengan. Suatu organisasi pemerintahan idealnya terdiri dari sub-sub struktur yang memiliki



hubungan satu dengan yang lain, yang memiliki fungsi, peran, dan kewenangan dalam melaksanakan pemerintahan, dalam rangka mencapai suatu visi, misi, tujuan, dan program yang telah ditetapkan.

4. Akses pemberitaan media massa tentang revolusi mental telah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen para pejabat atau birokrat untuk mewujudkan revolusi mental dalam pelayanan publik. Ini telah dibuktikan dari hasil analisis yang menyatakan bahwa akses pemberitaan media massa berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan publik di daerah Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah. Hasil uji terhadap koefisien antara pemberitaan media massa terhadap komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan publik menunjukkan adanya hubungan yang positif dengan nilai koefisien sebesar 0.533 dengan nilai  $t$  statistik sebesar 2.346 dan taraf signifikan  $\alpha = 0.05$ . Karena nilai  $t$  statistik tersebut berada di atas nilai kritis 1.96, dengan demikian  $H_0$  diterima. Artinya akses pemberitaan media massa berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen revolusi mental birokrasi dalam pelayanan publik, baik di daerah Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah maupun di Sulawesi Tengah.
5. Secara mikro, komitmen pelayanan publik yang dimiliki oleh para birokrat di Kalimantan Selatan, terutama jika dilihat dari perspektif gerakan revolusi mental, secara rata-rata termasuk berada dalam tingkatan yang cukup tinggi sebagaimana tergambar dalam Tabel 5.8. dan Grafik 5.3. Meskipun demikian, komitmen sebagian besar mereka secara kualitatif termasuk masih rendah. Mayoritas (58,3 %) responden yang terdiri dari unsur pimpinan di beberapa kantor atau lembaga pemerintahan seperti Badan/Kantor Perijinan Terpadu, Dinas Pendapatan, Rumah Sakit, Puskesmas, Kantor Kecamatan, Kantor Kementerian Agama khususnya yang berkaitan dengan pelayanan haji dan Kantor Urusan Agama (KUA), memperlihatkan komitmen mereka yang masih rendah dalam pelayanan publik di Kalimantan Selatan.

## **B. Rekomendasi**

1. Kepada seluruh pimpinan lembaga pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kalimantan Selatan, untuk selalu meningkatkan etos kerja mereka dengan mengedepankan gagasan-gagasan yang terdapat dalam revolusi mental, misalnya selalu mengedepankan sikap jujur, amanah, tanggung jawab, adil, dan sikap-sikap positif lainnya.
2. Kepada semua warga masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat di Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah, agar selalu meneladani gagasan-gagasan yang terdapat revolusi mental dalam berkomunikasi, bergaul dan berkehidupan di masyarakat.
3. Kepada semua abdi negara, warga negara Indonesia agar selalu mengakses berbagai bentuk media massa dalam upaya meningkatkan pengetahuan tentang revolusi mental, sehingga kesadaran dan komitmen terbentuk dalam diri setiap pribadi, setiap manusia Indonesia dalam menapaki kehidupan yang lebih baik sekarang ini dan juga pada masa yang akan datang. Bukankah belajar tidak mengenal usia dan berlaku sepanjang hayat?

## DAFTAR PUSTAKA

- Ary, Donald, Jacobs, Lucy Cheser, and Razavieh, Asghar, 1996, *Introduction to Research in Education*, (New York: Harcout Brace College Publishers).
- Basri, Seta, *Birokrasi*, (diakses tanggal 23 Desember 2016).
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka).
- Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, *Government Public Relation (GPR)*, (Edisi 5 Juli 2015).
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: Gramedia).
- Ghozali, Imam, 2008, *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif Partial Least Square (PLS)*, (Semarang: Penerbit Unuversitas Diponogoro).
- Hartana, Iriawan, *Komitmen*, (diakses tanggal 23 Desember 2016).
- Heywood, Andrew, 2002, *Politics*, Second Edition, (New York: Palgrave Macmillan).
- Macionis, John J., 2005, *Sociology*, ( New Jersey, Pearson Printice Hall).
- Moenis, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Noorkholish dan Tim (trans.), 2009, *Essays in Sociology oleh Max Weber*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Nurudin, 2007, *Pengantar Komunikasi Massa*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa).
- Roskin, Michael G. *et. al.*, *Political Science: An Introduction*, (diakses tanggal 23 Desember 2016).
- Umar, Husain, 2005, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Permana, Leo, 2016. *Birokrasi di Indonesia*, (diakses tanggal 23 Desember 2016).
- Severin, W.J. dan Tankard, J.W., 2005, *Teori Komunikasi, Sejarah, Metode dan Terapan di dalam Media Massa*, Sugeng Ariyanto (trans.), (Jakarta, Prenada Media).

Soehadi, (diakses 23 Desember 2016).

Teers, Richard M., (diakses tanggal 23 Desember 2016).

Umam, Khaerul, 2010, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia).

Weber, Max, *Theories of Beauracracy*, (diakses tanggal 23 Desember 2016).

*Website BPS Provinsi Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah*, (2015)

Widodo, Joko, 2001, *Good Governmence; Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, (Surabaya: Insan Cendekia).

-----, *Revolusi Mental*, (Diakses 23 Desember, 2016).

Zeithaml, Valarie A, *et.al.* , “A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Survice Quality” *dalam Jurnal of Retailing*, (Spring 1990).

----- Zeithaml, Valarie A, *et.al.* 1988, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, (NewYork: The Free Press, A Division of Macmillan Inc.).

## LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Rektor dan Surat Tugas
2. Daftar Pertanyaan Kuesioner

## KUESIONER

NO. KUESIONER

--	--	--

### A. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin  Perempuan  Laki-laki

2. Usia

3. Agama

4. Pendidikan Terakhir  SD  SLTP  SLTA  
 S1  S2  S3

5. Jabatan

6. Suku/Etnis

7. Unit Kerja

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

8. Kecamatan

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Kota/Kabupaten

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Provinsi

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

9. Menduduki Jabatan Terakhir  
Bulan

--	--

Tahun

--	--

10. HP

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

11. E-mail

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Petunjuk:**

1. Mohon berikan tanda silang (X) pada kotak di depan salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan diri Bapak/Ibu.
2. Jika dijawab lain-lain, tuliskan jawaban yang dimaksudkan.

## B. AKSES PEMBERITAAN MEDIA MASSA

1. Jenis dan nama media massa yang Bapak/Ibu akses pada umumnya.

Jenis Media Massa	Nama Media Massa (bisa dipilih lebih dari satu)
<input type="checkbox"/> a. Koran	.....
<input type="checkbox"/> b. Majalah	.....
<input type="checkbox"/> c. Bulletin	.....
<input type="checkbox"/> d. Jurnal	.....
<input type="checkbox"/> e. TV	.....
<input type="checkbox"/> f. Radio	.....
<input type="checkbox"/> g. Internet	.....
<input type="checkbox"/> h. Lain-lain (tuliskan)	.....

2. Jenis Informasi yang Bapak/Ibu akses pada media massa

a. Politik

- b. Ekonomi
- c. Pemerintahan
- d. Budaya
- e. Film
- f. Seni
- g. Olah Raga
- h. Lain-lain (tuliskan) .....

3. Berapa kali (frekuensi) Bapak/Ibu mengakses pemberitaan atau informasi tentang revolusi mental dari media massa tersebut dalam seminggu ?

- a. 1 – 2 kali
- b. 3 – 4 kali
- c. 5 – 6 kali
- d. 7 kali



4. Apakah Bapak/Ibu berminat mengakses pemberitaan atau informasi tentang revolusi mental pada media massa ?

a. Sangat berminat

b. Berminat

c. Cukup berminat

d. Kurang berminat

e. Tidak berminat

5. Apakah Bapak/Ibu merasa senang mengakses pemberitaan atau informasi tentang revolusi mental pada media massa ?

a. Sangat senang

b. Senang

c. Cukup senang

d. Kurang senang

e. Tidak senang

6. Berapa lama Bapak/Ibu mengakses pemberitaan atau informasi tentang revolusi mental pada media massa dalam seminggu ?

a. Kurang dari 1 jam

b. 1 – 3 jam

c. 4 – 5 jam

d. 5 – 6 jam

e. lebih dari 7 jam

7. Bagaimana intensitas atau kedalaman Bapak/Ibu dalam mengakses tentang pemberitaan atau informasi tentang revolusi mental pada media massa ?

a. Sangat intens

b. Intens

c. Cukup intens

d. Kurang intens



e. Tidak intens

### C. PERSEPSI TERHADAP PEMBERITAAN MEDIA MASSA TENTANG REVOLUSI MENTAL

1. Menurut Bapak/Ibu apakah pemberitaan media massa tentang revolusi mental bermanfaat ?



a. Sangat bermanfaat



b. Bermanfaat



c. Cukup bermanfaat



d. Kurang bermanfaat



e. Tidak bermanfaat

2. Menurut Bapak/Ibu apakah pemberitaan media massa tentang revolusi mental penting ?



a. Sangat penting



b. Penting



c. Cukup penting



d. Kurang penting



e. Tidak penting

3. Menurut Bapak/Ibu apakah pemberitaan media massa tentang revolusi mental memberi kesadaran dalam pelayanan publik ?

a. Sangat memberi kesadaran

b. Memberi kesadaran

c. Cukup memberi kesadaran

d. Kurang memberi kesadaran

e. Tidak memberi kesadaran

4. Menurut Bapak/Ibu apakah pemberitaan media massa tentang revolusi mental memberi motivasi terhadap pelayanan publik dengan baik ?

a. Sangat memberi motivasi

b. Memberi motivasi

c. Cukup memberi motivasi

d. Kurang memberi motivasi

e. Tidak memberi motivasi

5. Menurut Bapak/Ibu apakah pemberitaan media massa tentang revolusi mental sesuai dengan harapan untuk pelayanan publik yang baik ?

a. Sangat sesuai

- b. Sesuai
- c. Cukup sesuai
- d. Kurang sesuai
- e. Tidak sesuai

6. Menurut Bapak/Ibu apakah pemberitaan media massa tentang revolusi mental pada saat ini berdampak pada upaya pelayanan publik yang baik di instansi Bapak/Ibu ?

- a. Berdampak sangat kuat
- b. Memberi dampak
- c. Cukup memberi dampak
- d. Kurang memberi dampak
- e. Tidak memberi dampak

7. Menurut Bapak/Ibu apakah isu tentang revolusi mental pada media massa saat ini bersifat politis ?

- a. Sangat bersifat politis
- b. Bersifat politis
- c. Cukup bersifat politis
- d. Kurang bersifat politis



e. Tidak bersiafta politis

8. Menurut Bapak/Ibu apakah pemberitaan atau informasi tentang revolusi mental pada media massa saat ini sudah jelas atau bisa dipahami dengan jelas ?



a. Sangat jelas



b. Jelas



c. Cukup jelas



d. Kurang jelas



e. Tidak jelas

9. Menurut Bapak/Ibu apakah frekuensi pemberitaan atau informasi tentang revolusi mental pada media massa sudah sering ?



a. Sangat sering



b. Sering



c. Cukup sering



d. Kurang



e. Tidak pernah

#### D. KOMITMEN REVOLUSI MENTAL PELAYANAN PUBLIK

Seberapa setuju Bapak/Ibu dengan pernyataan-pernyataan di bawah ini :

KOMITMEN AFEKTIF	STS	TS	KS	S	SS
1. Saya akan sangat senang bekerja di instansi saya saat ini					
2. Saya senang mengemban tugas melayani publik di instansi saya saat ini					
3. Melayani publik adalah bagian daripada hidup saya					
4. Saya terpaksa bekerja di tempat lain					
5. Saya sulit berkembang pada unit kerja sekarang ini					
6. Tugas saya saat ini kurang/tidak memiliki masa depan kareir yang baik					
7. Saya lebih senang ditempatkan bekerja di unit kerja yang tidak bersentuhan dengan pelayanan publik					
8. Bekerja di unit kerja pelayanan publik saat ini dapat menambah penghasilan tambahan					

KOMITMEN KONTINUM	STS	TS	KS	S	SS
1. Saya merasa berat untuk meninggalkan unit kerja sekarang, bahkan saya merasa ingin tetap					
2. Saya tidak akan merasa rugi jika meninggalkan unit kerja dalam waktu dekat					
3. Saat ini bekerja di unit kerja ini adalah suatu keharusan bagi saya					
4. Jika saya belum memberikan banyak kontribusi pada institusi, say mungkin akan mempertimbangkan untuk bekerja di tempat lain					
5. Tugas saya memberikan pelayanan terlalu berat					
6. Saya iri dengan teman-teman lain yang bekerja tidak pada bagian pelayanan					

KOMITMEN NORMATIF	ST	T	K	S	SS
1. Saya merasa tidak ada keharusan untuk tetap bekerja pada institusi ini					
2. Saya merasa bersalah jika saya tidak memberikan pelayanan publik yang baik					
3. Institusi pantas mendapatkan loyalitas saya.					
4. Saya merasa berhutang banyak pada institusi					



5. Saya harus meningkatkan mutu pelayanan dalam bidang tugas saya.					
--	--	--	--	--	--

**Keterangan :**

**STS** (Sangat Tidak Setuju)

**TS** (Tidak Setuju)

**KS** (Kurang Setuju)

**S** (Setuju)

**SS** (Sangat Setuju)

Terimakasih atas kesedian Bapak/Ibu memberikan jawaban

Banjarmasin, Juni 2016

**Tim Peneliti**

SK Peneliti

3. Surat-Surat Ijin Penelitian

4. Gambar Peta Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Sulawesi Tengah

**Gambar 1. Peta Provinsi Kalimantan Selatan**



**Gambar 2. Peta Provinsi Kalimantan Tengah**



Gambar 3. Peta Provinsi Sulawesi Tengah



