

**“MATUR IBU” : ANALISIS BUDAYA DAN POLITIK DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KLATEN TAHUN 2018**

*Monica Amy Nabella*

**14010116120005**

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro Semarang**

**ABSTRACT**

*Matur Ibu* is an innovation program for public service complaints that was inaugurated by Sri Hartini (Regent of Klaten) and Sri Mulyani (Deputy Regent of Klaten). In the implementation of the complaints program, there was a problem because of the corruption case involved the Regent, Sri Hartini. After Sri Mulyani became the executor of the Klaten Regent's task, the *Matur Ibu* program became the main program and lead a new complaints program namely *Sambang Warga*. The using of Javanese language is closely related to the culture of the people in Klaten Regency with efforts to come to the community attempt by Sri Mulyani is considered by several parties to have a specific purpose to fulfill Sri Mulyani's personal interests.

The purpose of this research is to analyze how the *Matur Ibu* program explains the political culture approach in the public service of the Klaten government. The various political efforts made by Sri Mulyani by riding on the *Matur Ibu* complaint program are very close to the culture that grows and is embedded in the lives of the people of Klaten. This research was conducted by using explorative qualitative method where primary data from this study were obtained directly from interviews with sources while secondary data is obtained indirectly through documents, mass media, internet and other literature studies. After choosing the method, the next step taken is to examine the data with data that has been obtained to draw the conclusions and verification. Based on these, it will produce a descriptive data to illustrate the results of the analysis of how the *Matur Ibu* program explains the approach of political culture in public services.

According to data obtained from the results of field research, the word choice in *Matur Ibu* contains political elements. The word choice using Javanese language aims to form a social bond and affirm submission to Sri Mulyani. The approach strategy through the *Sambang Warga* program is carried out by Sri Mulyani form a positive image in the community as a good, protective, and solutive leader. The higher level of community participation mobilized will facilitate the transfer of corruption and political dynasties issues that have been inherent in the Klaten government and the figure of Sri Mulyani, so this will become a political investment which capable to facilitate Sri Mulyani's path to the Klaten District Head Election in 2020.

Keywords: *Matur Ibu* program, Political Culture, Political Culture approach in Public Service

## PENDAHULUAN

Budaya Politik pada saat ini telah menjadi hal penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Budaya politik mengutamakan dimensi psikologis dari suatu sistem politik, yaitu sikap-sikap, sistem-sistem kepercayaan, simbol-simbol yang dimiliki oleh individu-individu, dan beroperasi di dalam seluruh masyarakat serta harapan-harapannya (Miriam Budiardjo, 2008: 58-59). Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik, pendekatan budaya politik masih belum banyak diterapkan di penyelenggaraan pemerintahan. Banyak pihak yang menganggap bahwa dalam sebuah pelayanan publik hal seperti budaya politik tidak ikut dalam pertimbangan guna membuat sebuah sistem hubungan antara masyarakat dan pemerintah lebih efektif, dilain sisi ternyata peran budaya politik dalam membuat jalannya pelayanan publik dapat berlangsung

lebih efektif dimana peran pemerintah dan masyarakat lebih *fleksible* dalam menyesuaikan dengan kondisi dan kebiasaan dari daerah yang ada.

Dengan adanya peran dari budaya politik dalam pelayanan publik menjadikan sistem yang berjalan cenderung efektif dengan pendekatan di kehidupan masyarakat yang terdiri dari sistem politik tradisional, transisional, dan juga modern, sehingga pelayan publik bisa dengan mudah menyesuaikan dengan situasi maupun kondisi yang diperlukan oleh masyarakat dan pemerintah mampu tepat dalam memberikan pelayanan. Kabupaten Klaten menjadi salah satu contoh yang mana budaya politik tampak jelas perbedaannya dari daerah lain yang ada di Indonesia. Kabupaten Klaten menerapkan budaya politiknya yang khas pada sistem birokrasi guna memberikan layanan yang intensif bagi masyarakat. Birokrasi yang dibentuk

berdasarkan budaya politik disetiap tempat, menjadikan pemerintah dan masyarakat dapat berinteraksi secara lebih melalui adanya peran pelayanan publik yang terealisasikan sesuai cara khas yang dilakukan pemerintah dengan menyesuaikan kondisi tempat maupun sifat dari individu yang ada.

Kabupaten Klaten dengan jelas menerapkan hal ini didalam manajemen birokrasi melalui peran serta teknologi dan media. Perkembangan dari teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak perubahan yang cukup besar dalam pemerintahan, terutama dalam era modern saat ini pelayanan publik mulai memanfaatkannya sehingga budaya politik pun semakin bervariasi dalam pelaksanaannya, perubahan itu meliputi pemanfaatan teknologi dan media dalam melibatkan masyarakat untuk dapat berperan serta dalam membangun pemerintahan sebagai salah

satu bentuk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Untuk dapat mencapai visi misi yang diusung, pemerintah Kabupaten Klaten menciptakan inovasi baru yang diberi nama “Matur Ibu”. Program pengaduan pelayanan publik “Matur Ibu” telah menjadi salah satu program prioritas di Kabupaten Klaten. namun pada pelaksanaannya ternyata program “Matur Ibu” ini belum dapat dimanfaatkan secara baik oleh masyarakat maupun pemerintah dikarenakan sosialisasi program yang belum maksimal dan belum menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Klaten.

Hal yang menarik dari penggunaan kata “Matur Ibu” sebagai simbol dari program karena berbeda dengan daerah lain yang menggunakan kata lapor sebagai simbol. Penggunaan kata “Matur Ibu” sangat menarik, karena penggunaan bahasa Jawa halus yang sangat khas dengan adat istiadat

masyarakat Klaten, dan menjadi bahasa yang digunakan dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga menggambarkan bahwa masyarakat Klaten adalah masyarakat yang menjunjung dan melestarikan adat istiadat yang sudah ada sejak lama. Penggunaan kata “Matur Ibu” ini memiliki arti bahwa masyarakat Klaten diharapkan untuk menghormati Sri Mulyani sebagai seorang pemimpin perempuan. Dengan penggunaan simbol ini, Sri Mulyani berharap dapat memiliki hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, dapat selalu mengayomi dan memberikan perlindungan kepada masyarakat Klaten, walaupun dirinya adalah seorang perempuan yang sering dianggap lemah dalam dunia politik.

Hal unik lain dari program “Matur Ibu” ini adalah pendekatan yang dilakukan oleh Sri Mulyani dengan cara blusukan ke masyarakat, yang mulai

dilakukan semenjak diluncurkannya program “Matur Ibu”. Sri Mulyani rutin melakukan kunjungan untuk mendengar keluhan dari masyarakat, berbagai keluhan diterima dan ditanggapi dengan baik oleh Sri Mulyani. Masyarakat sudah mulai mengenal blusukan yang dilakukan oleh Sri Mulyani ini dengan sebutan “Matur Ibu”. Hal ini membuat masyarakat yang sudah bertatap muka dengan Sri Mulyani memiliki rasa kedekatan terhadap Sri Mulyani.

Disisi lain, penggunaan kata “Matur Ibu” akan menghasilkan pemerintah yang bersifat hierarki, dengan adanya tingkatan kekuasaan yaitu kekuasaan yang tertinggi, kekuasaan tinggi menengah, dan kekuasaan tinggi bawah. Adanya tingkat kekuasaan ini akan menciptakan adanya lapisan dalam masyarakat yaitu elit dan masyarakat kelas bawah. Dengan pemahaman ini, Sri Mulyani dipandang sebagai pemimpin

perempuan yang memiliki kekuasaan besar dalam memobilisasi masyarakat untuk memperkuat kekuasaan Sri Mulyani dalam pemerintahan. Masyarakat tersugesti bahwa Sri Mulyani adalah Ibu dari masyarakat Klaten, sehingga masyarakat merasa dekat dengan Sri Mulyani. Adanya hubungan kedekatan yang terjalin dengan masyarakat, Sri Mulyani dapat lebih leluasa dalam melakukan mobilisasi masyarakat dalam melaksanakan program pemerintahannya dan kekuasaan dapat dengan mudah dimiliki oleh Sri Mulyani. Program “Matur Ibu” ini diharapkan dapat berjalan sesuai tujuan awal Sri Mulyani untuk menggiring masyarakat dan untuk menciptakan pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi masyarakat Kabupaten Klaten sehingga berbagai pencitraan yang dilakukan dapat digunakan sebagai

investasi politik pada Pilkada Kabupaten Klaten 2020 mendatang.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai pelaksanaan program pengaduan Matur Ibu dan Sambang Warga yang ada di Kabupaten Klaten yang melibatkan partisipasi dari masyarakat, dan digunakan sebagai upaya pemerintah terutama Bupati Sri Mulyani dalam melakukan pendekatan ke masyarakat serta untuk mengetahui bagaimana program Matur Ibu dapat menjelaskan pendekatan budaya politik dalam pelayanan publik di Kabupaten Klaten. Untuk itu peneliti memulai penelitian ini dengan judul **Analisis Budaya Politik Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Program Matur Ibu Tahun 2018 di Kabupaten Klaten.**

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumen. Informan pada penelitian ini adalah Bupati Kabupaten Klaten, Kepala Bagian Humas Kabupaten Klaten, Admin Matur Ibu pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten, Pengamat Budaya Politik, Partai Politik, Anggota DPRD Kabupaten Klaten, Tokoh masyarakat dan masyarakat biasa.

## **KERANGKA TEORITIS**

### **Budaya Politik**

Gabriel A. Almond dan Sidney Verba (1984:14) sendiri mendefinisikan budaya politik sebagai: Suatu sikap orientasi yang khas warga negara terhadap sistem politik dan aneka ragam bagiannya, dan sikap terhadap peranan warga negara yang ada didalam sistem

tersebut. Orientasi politik yang muncul antar individu dalam pengetahuan dan nilai inilah yang membentuk tatanan dimana interaksi yang muncul akan mempengaruhi budaya politik seseorang. Tipe-tipe orientasi politik tersebut terdiri dari, pertama orientasi kognitif, kedua orientasi afektif dan yang ketiga, orientasi evaluatif. Sebagai hasil evaluasi dari bentuk respon kognitif, afektif, maupun perilaku, Gabriel A. Almond mengajukan pengklasifikasian budaya politik sebagai berikut:

1. Budaya politik parokial, yaitu tingkat partisipasi politiknya sangat rendah, yang disebabkan aktor kognitif (misalnya tingkat pendidikan relatif rendah).
2. Budaya politik kaula atau subjek, yaitu masyarakat yang bersangkutan sudah relatif

maju tetapi masih bersifat pasif.

3. Budaya politik partisipan, yaitu budaya politik yang ditandai dengan kesadaran politik sangat tinggi. Budaya politik ini muncul jika orientasi kognitif, afektif dan evaluatif dikembangkan secara maksimal dan seimbang (Budi Winarno, 2008: 18).

### **Budaya Politik Masyarakat Jawa**

Menurut Ben Anderson (1990) tentang pandangan masyarakat Jawa terhadap kekuasaan, bahwa koherensi dan konsistensi tradisi yang berlaku dilingkungan masyarakat Jawa adalah Power beton, yang mana premis pertama ini membahas mengenai pemikiran politik Jawa. Power bersifat homogen hal ini mengikuti dari konsepsi bahwa semua kekuatan berasal dari jenis yang sama dan memiliki sumber yang sama. Dari seorang

individu atau sebuah kelompok memiliki hal identik yaitu kekuasaan berada di tangan setiap individu atau kelompok lainnya, dan daya tidak menimbulkan pertanyaan legitimacy, karena kekuasaan berawal dari sumber homogen tunggal, maka kekuasaan itu kadang bersifat baik dan jahat. Untuk cara orang Jawa berpikir itu akan menjadi tidak berarti untuk mengklaim hak untuk memerintah atas dasar sumber diferensial.

### **Modal Sosial**

Modal sosial sebagai sebuah *'features of social organisation, such as networks, norms, and trust, that facilitate co-ordination and co-operation for mutual benefit,'* ciri-ciri dari organisasi sosial, seperti, norma-norma, jaringan serta kepercayaan yang mampu mengkoordinasi kerjasama dalam mendapatkan manfaat bersama secara lebih efektif untuk mencapai tujuan-tujuan bersama (Field, 2011: 51).

Putnam beranggapan bahwa modal sosial merupakan seperangkat hubungan horizontal antara sekumpulan orang-orang yang ada terdiri dari “*networks of civic engagements*” yaitu jaringan keterkaitan sosial yang diatur oleh norma-norma, yang ditentukan oleh produktifitas dari suatu kelompok masyarakat atau komunitas.

### **Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **1. Pemilihan Istilah Program “Matur Ibu” dalam Bahasa Jawa Krama**

Dalam rangka penciptaan pelayanan publik yang berkualitas, Pemerintah Kabupaten Klaten menciptakan program pengaduan pelayanan publik Matur Ibu dengan sebuah ciri khas yaitu penggunaan bahasa Jawa yang lekat akan unsur-unsur simbolis dalam kebudayaan, hal ini menjadi sebuah pembeda dengan program pengaduan pelayanan publik di daerah lainnya. Pemberian nama program dengan menggunakan istilah Matur Ibu menjadi simbol dari program pelayanan publik. Berdasarkan pemilihan kata, Matur Ibu digunakan dengan alasan karena penggunaan bahasa Jawa krama mudah diingat sebagai kata ajakan yang sangat persuasif dan bisa diartikan secara mudah bagi masyarakat umum di

Kabupaten Klaten. Berdasarkan pemilihan kata, Matur Ibu digunakan dengan alasan karena penggunaan bahasa Jawa krama mudah diingat sebagai kata ajakan yang sangat persuasif dan bisa diartikan secara mudah bagi masyarakat umum di Kabupaten Klaten. Pemilihan kata ‘Matur’ dan ‘Ibu’ dalam program pelayanan pengaduan memiliki makna mendalam dan penuh arti. Kata Matur dalam bahasa Jawa bersifat halus sehingga memiliki maksud tujuan ketika berbicara kepada seseorang yang harus bersikap dan bertutur kata dengan sopan dan mengutamakan unggah-ungguh adat masyarakat Jawa. Kata “Ibu” yang tersirat dalam pemberian nama program ini menggambarkan sosok orang yang bergender perempuan dan memiliki sifat keIbuan yaitu baik, menyayangi, peduli, menjaga serta mengayomi. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan pemilihan kata “Matur” dan “Ibu”

dalam pemberian nama program pengaduan pelayanan di Kabupaten Klaten. Dalam pemilihan kata program ini, pemerintah memiliki target untuk dapat mencapai relasi sosial antara pemerintah dengan masyarakat. Kekuasaan merupakan tujuan inti dari terlaksananya relasi sosial. Dalam hal ini, penggunaan bahasa Jawa dalam program Matur Ibu menjadi sebuah simbol dan cara untuk dapat mencapai kekuasaan dalam tujuan berpolitik. Pemanfaatan bahasa Jawa sebagai simbol juga dijadikan sebagai alat untuk mempertahankan kekuasaan, hal ini dapat dilihat dari pendekatan oleh para aktor pemegang kekuasaan yang sedang menjabat dalam mengendalikan jalannya alur partisipasi masyarakat.

## **2. Menindaklanjuti Program Matur Ibu dengan Sambang Warga**

Meskipun dengan keberadaan program Matur Ibu yang secara teknis memenuhi kebutuhan pemerintah untuk

menghimpun aspirasi masyarakat namun untuk merespon masyarakat yang tingkat partisipasinya masih rendah, Pemerintah Kabupaten Klaten beserta Bupati Kabupaten Klaten Sri Mulyani kemudian melakukan pendekatan ke masyarakat dengan membentuk program Sambang Warga untuk mensosialisasikan sekaligus menghimpun aspirasi secara *real time*, aktual, dan faktual langsung dari masyarakat dengan bertatap muka dengan Bupati. Sambang warga ini terbentuk karena hasil dari sebagian evaluasi pemerintah terhadap sebagian laporan maupun survei yang menyebutkan program Matur Ibu tidak sepenuhnya bisa menjangkau setiap variabel yang ada di Kabupaten Klaten. Program Sambang Warga menjadi inovasi baru yang pada saat ini menjadi salah satu cara Bupati Sri Mulyani untuk dapat datang langsung dan menyapa masyarakat Klaten.

Upaya pelaksanaan sambang warga ini tidak terlepas dari pola budaya yang dominan yaitu etnis Jawa di Kabupaten Klaten. Budaya Jawa mendominasi kehidupan masyarakat Kabupaten Klaten. Budaya masyarakat Jawa yang suka berkumpul, guyub, musyawarah menjadi bentuk alasan pemerintah dalam melakukan sambang warga karena masyarakat akan antusias terhadap program dari pemerintah. Dengan adanya pelaksanaan sambang warga ini, Bupati dan pemerintah melaksanakan kunjungan ke masyarakat dan dapat lebih maksimal dalam menyerap aduan serta aspirasi dari masyarakat. Sehingga upaya yang dilakukan pemerintah dapat maksimal dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan hubungan yang terjalin antara pemerintah dengan masyarakat Kabupaten Klaten.

Melihat dari sisi lain dari adanya program Matur Ibu yang kemudian dikembangkan kembali dengan dibentuknya program Sambang Warga ini menunjukkan adanya beberapa tujuan lain, tidak sekedar hanya ingin memberikan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan wadah untuk menyampaikan aduan maupun aspirasinya, melainkan ada juga alasan dari sisi politis yang terkandung didalamnya yang tidak bisa didapatkan melalui program Matur Ibu. Seperti yang telah diketahui masyarakat umum bahwa politik dinasti yang terjadi di Kabupaten Klaten melibatkan Bupati Sri Mulyani sebagai salah satu tokoh yang memiliki peranan dalam mempertahankan kekuasaan yang telah berlangsung lebih dari 20 tahun. Pada tahun 2016 ditahun pertama kepemimpinan Duo Sri terungkap sebuah kasus korupsi yang membuat Sri Hartini dicopot dari jabatannya

sehingga membuat tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan terutama jabatan Bupati yang erat kaitannya dengan dinasti politik menjadi sangat rendah.

Dengan adanya program Sambang Warga yang diluncurkan Sri Mulyani selain sebagai penyaring aspirasi juga memiliki indikasi untuk membangun sebuah kepercayaan baru terhadap Bupati Sri Mulyani dan Pemerintah Kabupaten Klaten. Dengan membentuk sebuah isu politik berupa peluncuran program yang menggunakan keterlibatan masyarakat terbilang cukup efektif dalam mengalihkan isu politik di Kabupaten Klaten, melihat dari bagaimana masyarakat memberikan empatinya terhadap program Sambang Warga ini mulai terlihat bahwa masyarakat berangsur-angsur sudah mulai melupakan isu korupsi dan politik kekerabatan. Hal semacam ini jelas menjadi sebuah langkah baru untuk

tujuan yang lebih besar diwaktu mendatang oleh Sri Mulyani yaitu sebuah investasi dalam politik juga akan menjadi langkah baru dalam kontestasi politik selanjutnya karena status Sri Mulyani sebagai Bupati yang jika kembali mencalonkan diri pada pemilihan kepala daerah ditahun 2020 adalah seorang *incumbent* (Petahana) tentu akan semakin kuat dengan dukungan masyarakat yang telah dihimpun sejak jauh-jauh hari.

### **3. Membaca Program “Matur Ibu” dari Pendekatan Budaya dan Politik: Kebijakan Sebagai Investasi Politik**

#### **3.1. Matur Ibu Sebagai Upaya Pencitraan Politik**

Menurut Miriam Budiardjo (2008: 58) budaya politik mengutamakan dimensi psikologis dari suatu sistem politik, yaitu sikap sikap, sistem-sistem kepercayaan,

simbol-simbol yang dimiliki oleh individu-individu, dan beroperasi di dalam seluruh masyarakat, serta harapan-harapan yang terkandung didalamnya. Dalam program Matur Ibu di Kabupaten Klaten ini terdapat kebijakan yang menunjukkan adanya simbol untuk menghimpun kepercayaan masyarakat yaitu penggunaan bahasa Jawa yang kemudian saat ini telah menjadi ciri khas dan hal pembeda dengan program layanan pengaduan dengan daerah lainnya, Kata Matur Ibu dalam program layanan pengaduan di Kabupaten Klaten ini kental akan sisi budayanya dan juga telah dirancang untuk menyesuaikan dengan kebiasaan masyarakat.

Dengan gaya pendekatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui program Matur Ibu ini, Bupati Sri Mulyani menjadi seseorang yang selalu diperlihatkan oleh pemerintah sebagai objek tujuan dan wadah masyarakat dalam mendapatkan solusi dari sebuah masalah, sehingga masyarakat memandang seorang Sri Mulyani sebagai Ibu yang baik dan peduli terhadap kepentingan masyarakatnya. Hal ini secara tidak langsung membentuk sebuah citra politik yang positif bagi seorang Sri Mulyani untuk bisa dikenal masyarakat lebih luas.

### **3.2. Pengalihan Isu Dinasti Politik dan Korupsi di Kabupaten Klaten**

Melihat sikap masyarakat yang sangat terbuka dan antusias dalam menerima kehadiran Bupati Sri Mulyani dalam setiap pelaksanaan sambang warga, memudahkan upaya pendekatan kepada masyarakat, sehingga terbentuklah pemikiran dalam masyarakat bahwa Sri Mulyani adalah Bupati Klaten yang sangat dekat dengan masyarakat, yang mau berupaya untuk selalu hadir di tengah-tengah masyarakat guna mendengarkan serta memberikan solusi terhadap setiap permasalahan yang ada. Dengan sikap Sri Mulyani yang terbuka, ramah dan penuh perhatian terhadap masyarakat,

akan membentuk pemikiran di dalam masyarakat mengenai pemimpin yang dekat dengan masyarakatnya, sehingga terbentuklah rasa simpati yang besar untuk selalu mendukung dan menerima keberadaan Bupati Sri Mulyani dalam masyarakat. Partisipasi masyarakat yang dibangun oleh pemerintah dan Sri Mulyani tidak terlepas dari membangun kembali kepercayaan masyarakat Kabupaten Klaten setelah sempat terjadi sebuah kasus korupsi yang terjadi oleh beberapa pejabat tinggi pemerintahan di Kabupaten Klaten. Oleh karena itu Sri Mulyani sebagai Bupati mengalihkan perhatian masyarakat melalui sebuah program yang dapat membangun kembali citra

politiknnya dengan memberikan masyarakat ruang untuk dirinya sehingga partisipasi masyarakat yang tinggi menjadi sebuah target bagi pemerintahan Sri Mulyani sebelum pemilihan Bupati dalam mengalihkan isu agar masyarakat tidak lagi mengingat titik permasalahan yang terjadi atau berlangsung sehingga rasionalitas masyarakat dalam memilih seorang pemimpin berdasarkan rekam jejak pada pemilihan umum akan kembali hilang dan hal itu akan memudahkan seorang Sri Mulyani saat kembali mengikuti pemilihan umum kepala daerah yang akan diselenggarakan pada tahun 2020.

### **3.3. “Matur Ibu”: Mengambil Hati Warga di tengah Kontroversi Politik Lokal di Kabupaten Klaten**

Rinehart and Winston (2010) mengatakan bahwa dalam sebuah kebijakan publik, ada beberapa kelompok yang mempunyai akses lebih dari pada yang lain. Sri Mulyani selaku Bupati Kabupaten Klaten telah melakukan pendekatan politik kepada masyarakat dengan merumuskan inovasi program pengaduan pelayanan yaitu Matur Ibu. Kebijakan dan pola hubungan ini dibentuk oleh Sri Mulyani tidak terlepas dari kepentingan pribadinya dalam membendung simpati masyarakat yang sempat meredup karena adanya kasus

korupsi yang sempat dilakukan oleh Sri Hartini selaku Bupati Kabupaten Klaten pada tahun 2016 sehingga stigma buruk di masyarakat menyebar meluas mengenai dampak tidak baiknya politik kekerabatan yang selama ini telah berlangsung hingga empat periode kepemimpinan di Kabupaten Klaten. Dalam memperbaiki citra politiknya dimata masyarakat, Sri Mulyani selaku Bupati yang menggantikan Sri Hartini dan yang memangku kekuasaan di Kabupaten Klaten telah berupaya mengalihkan isu yang berkembang ditengah masyarakat dengan gencar melakukan program-program inovasi dengan melibatkan masyarakat.

Strategi yang digunakan oleh Bupati Sri Mulyani dalam membentuk citra baik di lingkungan masyarakat salah satunya dengan mengembangkan program inovasi melalui penggunaan bahasa Jawa krama dalam program pengaduan Matur Ibu dengan menyesuaikan kebiasaan atau tradisi yang ada di dalam kehidupan masyarakat serta pendekatan melalui program sambang warga. Dengan pendekatan ini, masyarakat Klaten akan sangat terbuka dalam menerima segala aduan dan keluhan kesah dari masyarakat, sehingga masyarakat tidak sungkan dan merasa nyaman saat berkomunikasi dengan Sri Mulyani. Selain dengan

pengaduan online, pemerintah juga mengembangkan program matur ibu dengan mengeluarkan program sambang warga dimana Bupati Sri Mulyani terjun langsung ke desa guna menyambangi masyarakat Kabupaten Klaten. Dengan melalui program Sambang Warga ini, pemerintah dapat mengetahui secara langsung bagaimana kondisi yang terjadi di lingkungan masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam menyampaikan aduannya kepada Bupati Sri Mulyani.

Upaya yang telah dilakukan oleh Bupati Sri Mulyani melalui program Matur Ibu dan Sambang Warga ini menciptakan

sebuah hubungan yang erat antara masyarakat dengan pemerintah, secara tidak langsung kondisi ini mengembalikan citra politik atau integritas dari seorang Sri Mulyani sebagai sosok yang baik dan tidak terlibat kasus korupsi maupun dinasti politik yang berlangsung cukup lama serta dapat membangun kembali kepercayaan dengan adanya rasa simpati yang berasal dari masyarakat terhadap pemerintahan Kabupaten Klaten. Pada saat ini sudah terlihat bagaimana perubahan sikap yang terbentuk dimasyarakat dengan mulai melupakan keterlibatan Bupati Sri Mulyani dalam dinasti politik karena adanya program inovasi yang

dilaksanakannya jauh lebih hangat isunya untuk disebarkan dilingkungan masyarakat sehingga secara tidak langsung menjadi modal politik maupun sosial bagi dirinya melalui dukungan masyarakat yang terhimpun secara perlahan dan semakin meluas karena penilaian positif dari masyarakat terhadap “Ibu” didalam sosok Sri Mulyani.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Pemilihan kata dalam program Matur Ibu dengan penggunaan bahasa Jawa krama dan pelaksanaan sambang warga menjadi sebuah hal yang unik dan tidak dimiliki oleh program pengaduan daerah lainnya. Strategi yang dilakukan ini bertujuan untuk mendapatkan sebuah bentuk ikatan

sosial melalui makna yang terkandung sekaligus proses interaksi yang saling mempengaruhi satu sama lain di kehidupan masyarakat. Sejauh ini hasil yang diperoleh Pemerintah menunjukkan bahwa budaya politik masyarakat Kabupaten Klaten memiliki kecenderungan masih dalam tahap budaya kaula atau subjek. Budaya politik yang ingin diwujudkan pemerintah Kabupaten Klaten adalah budaya politik partisipan yang mana hubungan antara pemerintah dan masyarakat masuk pada tahap bisa saling bekerjasama mencapai tujuan Kabupaten Klaten, Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan budaya masyarakat partisipan adalah dengan pelaksanaan Matur Ibu dan Sambang Warga sebagai kelanjutan dari hasil evaluasi pelaksanaan program Matur Ibu. Upaya pendekatan budaya dan politik Sri Mulyani dalam pelaksanaan sambang

warga ini juga tidak terlepas dari isu yang berkembang di dalam masyarakat yaitu investasi politik sebagai penguatan dirinya dan juga politik dinasti yang terjadi di Kabupaten Klaten. Dengan adanya Matur Ibu dan Sambang Warga ini secara tidak langsung dapat membentuk sebuah citra baik Sri Mulyani di dalam masyarakat, sehingga partisipasi masyarakat yang terbentuk dari program Matur Ibu dapat mengalihkan perhatian masyarakat dengan meredam isu korupsi serta politik kekerabatan yang sudah lekat terjadi di Kabupaten Klaten dari keterlibatan seorang sosok Sri Mulyani didalamnya. Hal ini kemudian menjadi sebuah strategi bagi Sri Mulyani untuk dapat tetap mempertahankan kekuasaan saat bersaing kembali dalam Pilkada Kabupaten Klaten pada tahun 2020 mendatang.

## **Saran**

Pemerintah Kabupaten Klaten sebagai sarana dan juga wadah untuk dapat mewujudkan sebuah kesejahteraan di lingkungan masyarakat, telah dituntut agar bisa memberikan sebuah pelayanan yang mampu memobilisasi masyarakat agar dapat berperan aktif dalam pembangunan daerah di Kabupaten Klaten, dalam hal ini pemerintah harus bisa lebih peka terhadap kondisi yang

terjadi dimasyarakat, sekaligus mampu untuk melakukan pendekatan yang lebih baik sehingga masyarakat bisa lebih dekat dan mau untuk ikut serta dalam setiap kegiatan pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah, dan politik kepentingan sudah seharusnya menjadi hal yang pertama kali di hilangkan agar pelaksanaan program bagi masyarakat bisa berlangsung lebih baik, efektif dan juga efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian dan Syamsudin, Nazaruddin. 1991. *Profil Budaya Politik Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Almond, A. Gabriel. 1990. *Budaya Politik (Tingkah laku politik dan demokrasi di lima negara)*. Jakarta: Bina Aksara
- Anderson, Benedict R. O’G. 1990. *Language and Power: Exploring Political Culture of Indonesia*. Ithaca: Cornell University Press
- Anderson, James. 2010. *Public Policy Making*. Holt Rinehart and Winston: Michigan University
- Bridgman, P., and G. Davis. 2000. *Australian Policy Handbook*. Sydney: Allen&Unwin
- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Field, John. 2011. *Modal Sosial*. Bantul: Kreasi Wacana
- Gaffar, Afan. 2006. *Politik Indonesia Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Geertz, Clifford. 2013. *Abangan, Santri, Priyayi Dalam Masyarakat Jawa*. Depok: Komunitas Bambu
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kantaprawira, Rusadi. 2006. *Sistem Politik Indonesia (Suatu Model Pengantar)*. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Kuntowijoyo. 2006. *Budaya dan Masyarakat*. Yogyakarta: Tiara Wacana

- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung; Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riggs, Fred, W. 1964. *Administration in Developing Countries, The Theory of Prismatic Society*. Boston: Houghton Mifflin Company
- Rivai, Abdul. *Budaya Kerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Academia Fisip Untad VOL.05 No. 01 Februari 2013
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, Edi. 2013. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Efektifitas Implementasi Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Syakra, Rusydi. *Modal Sosial: Konsep Dan Aplikasi*, Jurnal Masyarakat dan Budaya, Volume 5 No. 1 Tahun 2003
- Poltak, Litjan. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widjaja, HAW. 2011. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2008. *Sistem Politik Indonesia Era Reformasi*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Undang- undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.