

PELATIHAN DASAR KADER PNS

44

PELAYANAN PUBLIK

Pusdiklat BPS – RI 2019

ery@laudin

PELAYANAN PUBLIK

1

Hasil Belajar

peserta diharapkan mampu mengaktualisasikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai jabatannya kepada masyarakat/stakeholder yang dilayaninya.

ery@laudin

PELAYANAN PUBLIK

4

About me



N a m a : ERYA AFRIANUS

Jabatan : Widyaiswara Madya

Rumah : Jl. Pradana 5 No. 1 Villa Pabuaran Indah
Kec. Bj Gede Kab. Bogor.



: 0 8 121 99 63336



: erya@bps.go.id

ery@laudin

PELAYANAN PUBLIK

2

Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta dapat:

- menjelaskan konsep dan prinsip pelayanan publik;
- menjelaskan pola pikir ASN sebagai pelayan publik;
- mempraktikkan etiket pelayanan publik;

ery@laudin

PELAYANAN PUBLIK

5

Deskripsi Singkat

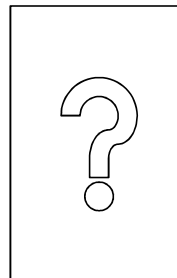
peserta mampu untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui pemahaman konsep dan prinsip pelayanan publik, pola pikir ASN sebagai pelayan publik, dan praktik etiket pelayanan publik.

ery@laudin

PELAYANAN PUBLIK

3

Pelayanan Publik



- di Flipchart mu
 - Masing-masing tuliskan sebuah kata atau gabungan kata yang maknanya Pelayanan Publik
- pindah ke Flipchart sebelah kirimu
 - Baca semua kata yang tertulis, jika ada yang sama dengan kata saudara diberi tanda V, jika tidak ada tuliskan kata atau gabungan kata saudara

ery@laudin

PELAYANAN PUBLIK

6

PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP

UU No. 25 - 2009 tentang PELAYANAN PUBLIK

ery@laudin

PELAYANAN PUBLIK

7

◎ Penyelenggara pelayanan publik:

- > Instansi penyelenggara negara.
- > Korporasi: BUMN/BUMD.
- > Lembaga Independen.
- > **Badan lain/Swasta/Organisasi Masyarakat yang melaksanakan "misi negara karena UU".**

ery@laudin

PELAYANAN PUBLIK

10

◎ Pelayanan Publik

- Kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai per-UU;
- atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif;
- oleh penyelenggara pelayanan publik.

ery@laudin

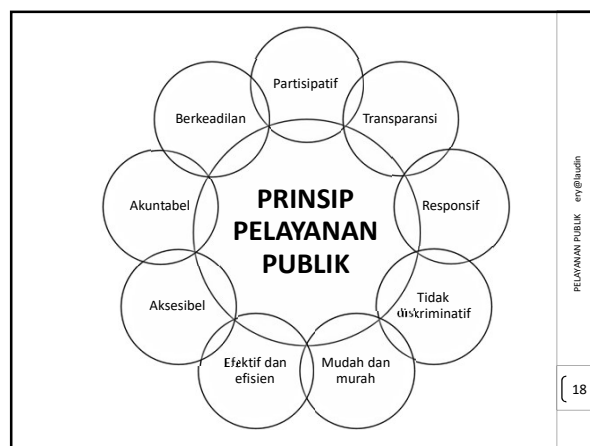
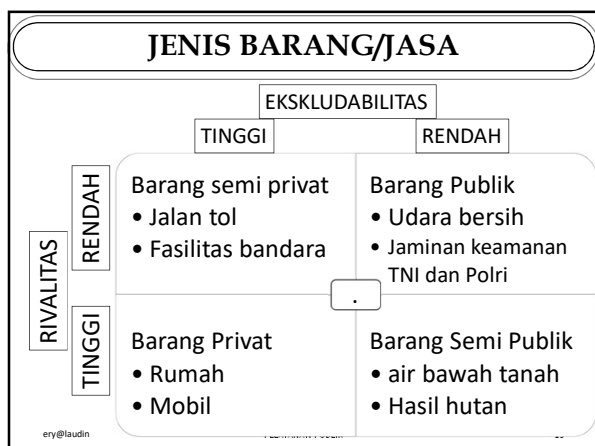
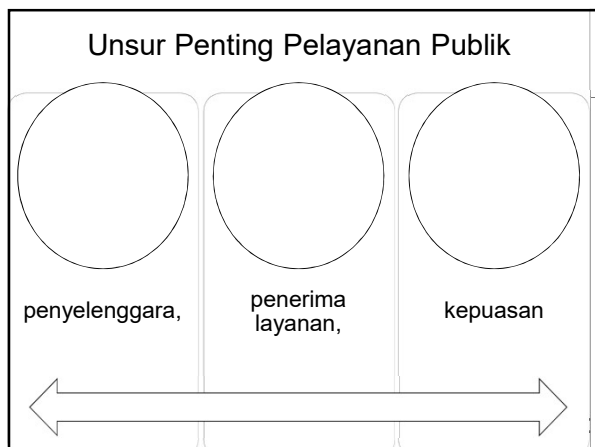
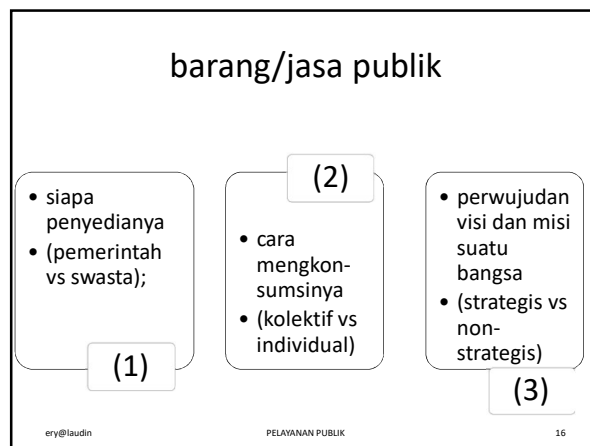
PELAYANAN PUBLIK

8



Korporasi: BUMN/BUMD



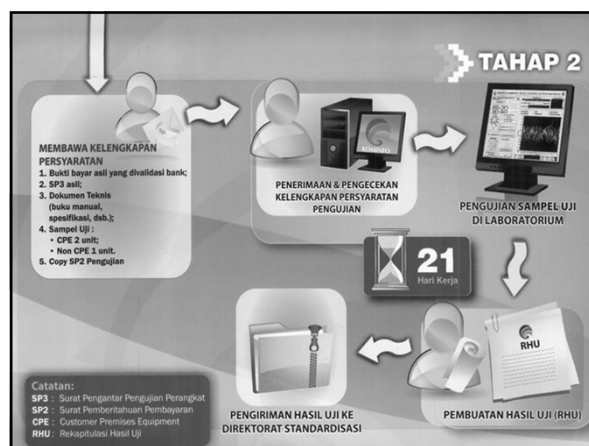


Partisipatif

1. Partisipatif.

melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya;

18



Partisipatif

3. Responsif.

wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan.

Partisipatif

Transparansi

2. Transparansi.

menyediakan akses untuk mengetahui pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti: persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. juga untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan

Ingin tahu tentang data BPS?

BADAN Pusat STATISTIK

The infographic lists four ways to access BPS data:

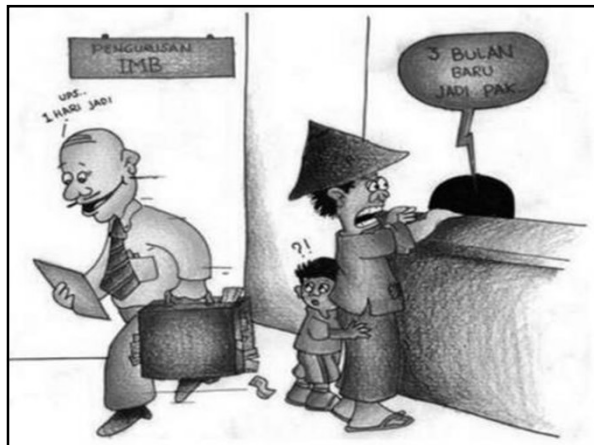
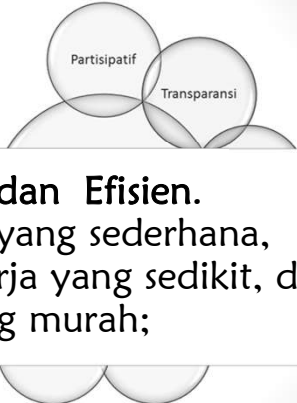
1. **bps.go.id/forum**
Permintaan data BPS secara online
2. **BPS.GO.ID**
Update data terbaru mengenai kegiatan statistik yang dilaksanakan oleh BPS
3. **AllStats**
Aplikasi untuk akses data BPS menggunakan platform Android
4. **PST**
Permintaan Statistik Terpadu
Konsultasi data secara langsung di seluruh kantor BPS yang ada di Indonesia

Iku




4. Tidak Diskriminatif.
Pelayanan publik tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain

15

6. Efektif dan Efisien.
prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah;

15



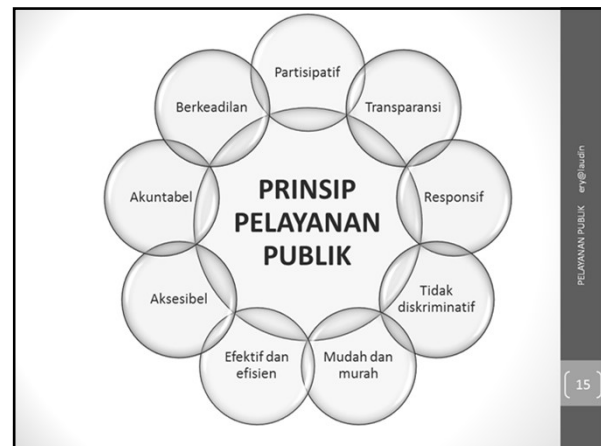
5. Mudah dan Murah.
Mudah, persyaratan masuk akal dan mudah dipenuhi. Murah biaya terjangkau oleh seluruh warga negara.



Partisipatif

7. Accessible.

harus dapat dijangkau dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dll.) dan dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat



Partisipatif

8. Akuntabel.

harus dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme disebut sebagai *social accountability*.

9. Berkeadilan.

melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

ery@iain PELAYANAN PUBLIK 35

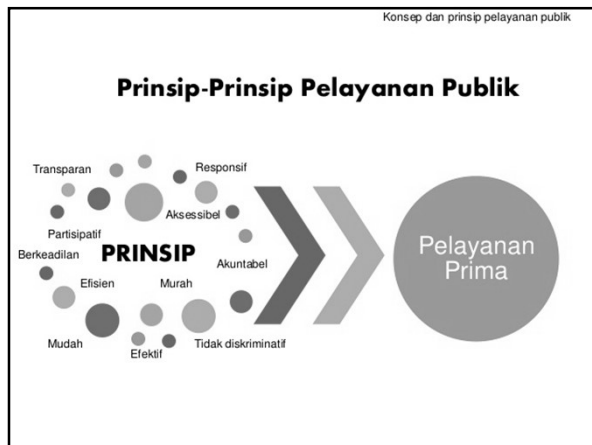




Pola Pikir ASN sebagai Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan publik profesional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme

PELAYANAN PUBLIK
ery@iainidin 40



Pelayanan Publik

- hak warga negara sebagai amanat konstitusi.
- menyelenggarakannya wajib
- sendiri atau bekerja sama dengan swasta;

PELAYANAN PUBLIK
ery@iainidin 41

Pola Pikir ASN sebagai Pelayanan Publik

PELAYANAN PUBLIK
ery@iainidin 39

Pelayanan Publik

- warga negara adalah agent (tuan)
- Saudara adalah client (pelayan).
- Mengikuti kehendak masyarakat pengguna layanan,
- bukan sebaliknya

PELAYANAN PUBLIK
ery@iainidin 42

Pelayanan Publik

- tujuan untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa
- kegagalan berkontribusi, kegagalan mewujudkan cita-cita bersama
- kegagalan Indonesia memenangkan pertarungan memperebutkan supremasi globalisasi.

PELAYANAN PUBLIK
ery@iaindin 43

pinsip pelayanan prima

- memahami pelanggan
- visi dan misi pelayanan
- standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan
- pelatihan dan pengembangan pegawai
- apresiasi

PELAYANAN PUBLIK
ery@iaindin 46

Pelayanan Publik

- fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia,
- tetapi juga berfungsi untuk memberikan perlindungan bagi warga negara (proteksi)

PELAYANAN PUBLIK
ery@iaindin 44

Sikap pelayanan

1. **Pasionate** (Sangat bergairah = Bersemangat, Antusias)
2. **Progressive** (Memakai cara yang terbaik = termaju)
3. **Proaktive** (Antisipatif, proaktif dan tidak menunggu)
4. **Prompt** (Positif = tanpa curiga dan kekhawatiran)
5. **Patience** (Penuh rasa kesabaran)
6. **Proporsional** (Tidak mengada-ada)
7. **Punctional** (Tepat waktu)

PELAYANAN PUBLIK
ery@iaindin 47

Patologi Birokrasi

- Penggelembungan organisasi
- Duplikasi tugas dan fungsi
- Red tape
- Konflik Kewenangan
- KKN
- Enggan untuk melakukan perubahan

PELAYANAN PUBLIK
ery@iaindin 45

ASN SEBAGAI PELAYAN PUBLIK



ASN Profesional



ASN yang Melayani Publik



ASN Berintegritas Tinggi

PELAYANAN PUBLIK
ery@iaindin 48

Etiket vs Etika

PELAYANAN PUBLIK
ery@iainidin 49

Etiket Pelayanan ASN

- Sikap / perilaku
- Ekspresi wajah
- Penampilan
- Cara berpakaian
- Cara berbicara
- Cara mendengarkan
- Cara bertanya

PELAYANAN PUBLIK
ery@iainidin

{ 52 }

Perbedaan Etiket dan Etika

Etiket	Etika
<ul style="list-style-type: none"> • Etiket menyangkut cara suatu perbuatan harus dilakukan manusia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Etika menyangkut pilihan yaitu apakah perbuatan boleh dilakukan atau tidak.
<ul style="list-style-type: none"> • Etiket hanya berlaku dalam pergaulan. Bila tidak ada saksi mata, maka etiket tidak berlaku 	<ul style="list-style-type: none"> • Etika selalu berlaku meskipun tidak ada saksi mata, tidak tergantung pada ada dan tidaknya seseorang

PELAYANAN PUBLIK

50

kata kunci praktek pelayanan

a. Atensi	b. Senyum
c. Salam	d. Tolong
e. Maaf	f. Terima kasih

PELAYANAN PUBLIK
ery@iainidin

{ 53 }

Perbedaan Etiket dan Etika

Etiket	Etika
<ul style="list-style-type: none"> • Etiket bersifat relatif artinya yang dianggap tidak sopan dalam suatu kebudayaan, bisa saja dianggap sopan dalam kebudayaan lain. 	<ul style="list-style-type: none"> • Etika jauh lebih bersifat absolut. Prinsip-prinsipnya tidak dapat ditawar lagi.
<ul style="list-style-type: none"> • Etiket hanya memadamang manusia dari segi lahiriah saja 	<ul style="list-style-type: none"> • Etika menyangkut manusia dari segi batiniah

PELAYANAN PUBLIK

ery@iainidin 51

dasar etiket ASN

Politeness

Respectful

Attentive

Cooperatif

Tolerance

Informality

Self Control

PELAYANAN PUBLIK
ery@iainidin

{ 54 }

Manfaat Etiket	Communicative,
	Attractive
	Respectable
	Self Confidence,
[55]	



MARI KITA PRAKTEKKAN	
bad Ethiquetle vs good Ethiquetle	
[56]	

