

Selamat Datang
BPS MUDA

STORY TELLING





Waldorf-Astoria Hotel

Hi my name is






Mohammad Irkham

PELATIHAN DASAR CPNS GOL. III BPS ANGK. XXVIII

PELAYANAN PUBLIK

TUJUAN LATSAR CPNS



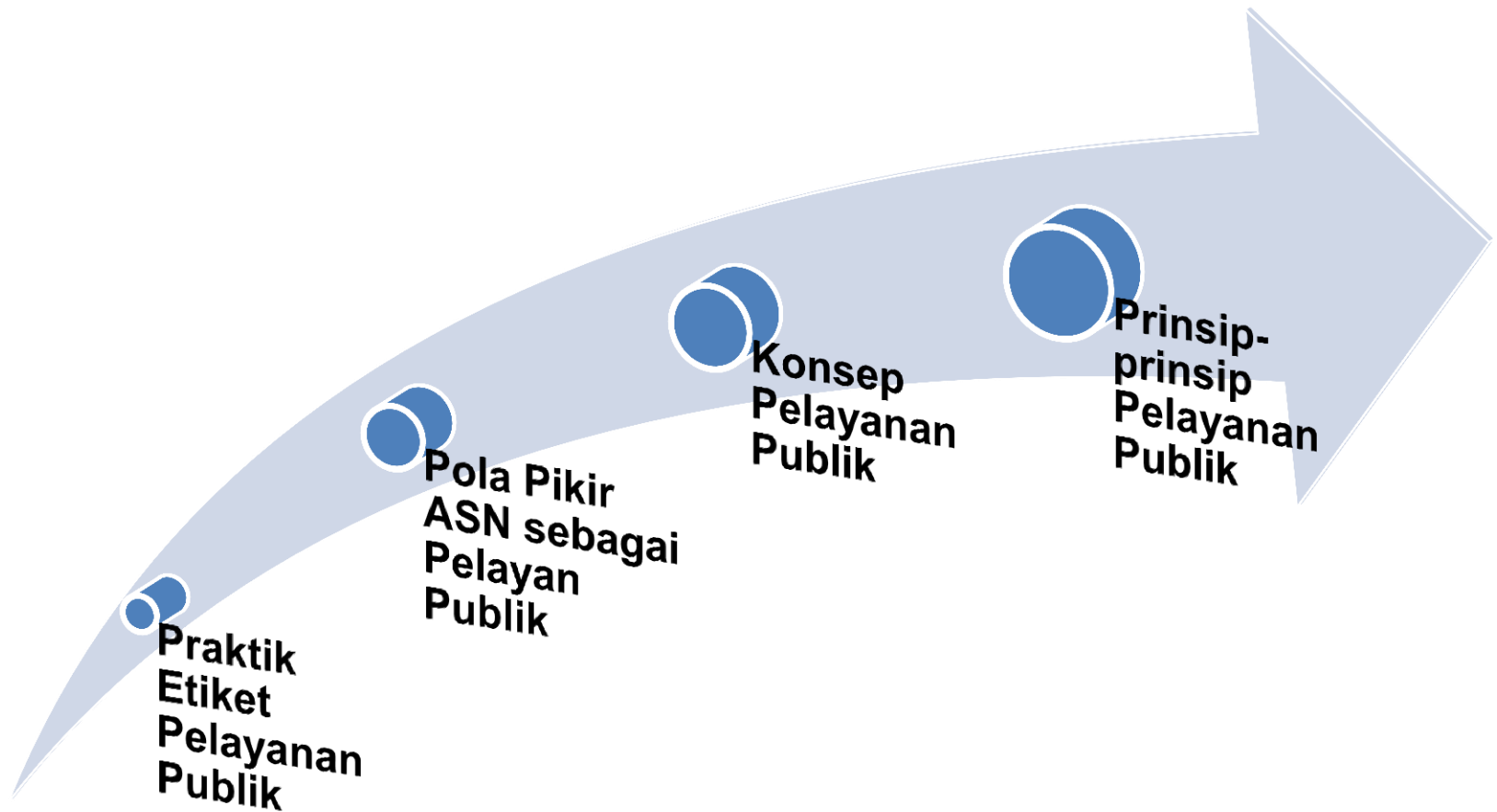
PNS **PROFESIONAL**
YANG **BERKARAKTER**
SEBAGAI PELAYAN
MASYARAKAT

DESKRIPSI SINGKAT



Pelayanan Publik Berkualitas

Materi Pokok



PRAKTIK ETIKET

TUGAS KELOMPOK



- 1 Buat skenario
- 2 Memilih pemeran
- 3 Peran di depan kelas

Kelompok 1:

Perankan Etiket ketika melayani pengunjung perpustakaan

Kelompok 2:

Perankan Etiket ketika menghadap atasan

Kelompok 3:

Perankan Etiket bergaul sesama rekan kerja (Ada senior dan junior)

Kelompok 4:

Perankan Etiket ketika bertemu orang lain (bukan pegawai) di kantor

Kelompok 5:

Perankan Etiket bersikap pada Cleaning Service atau Satpam

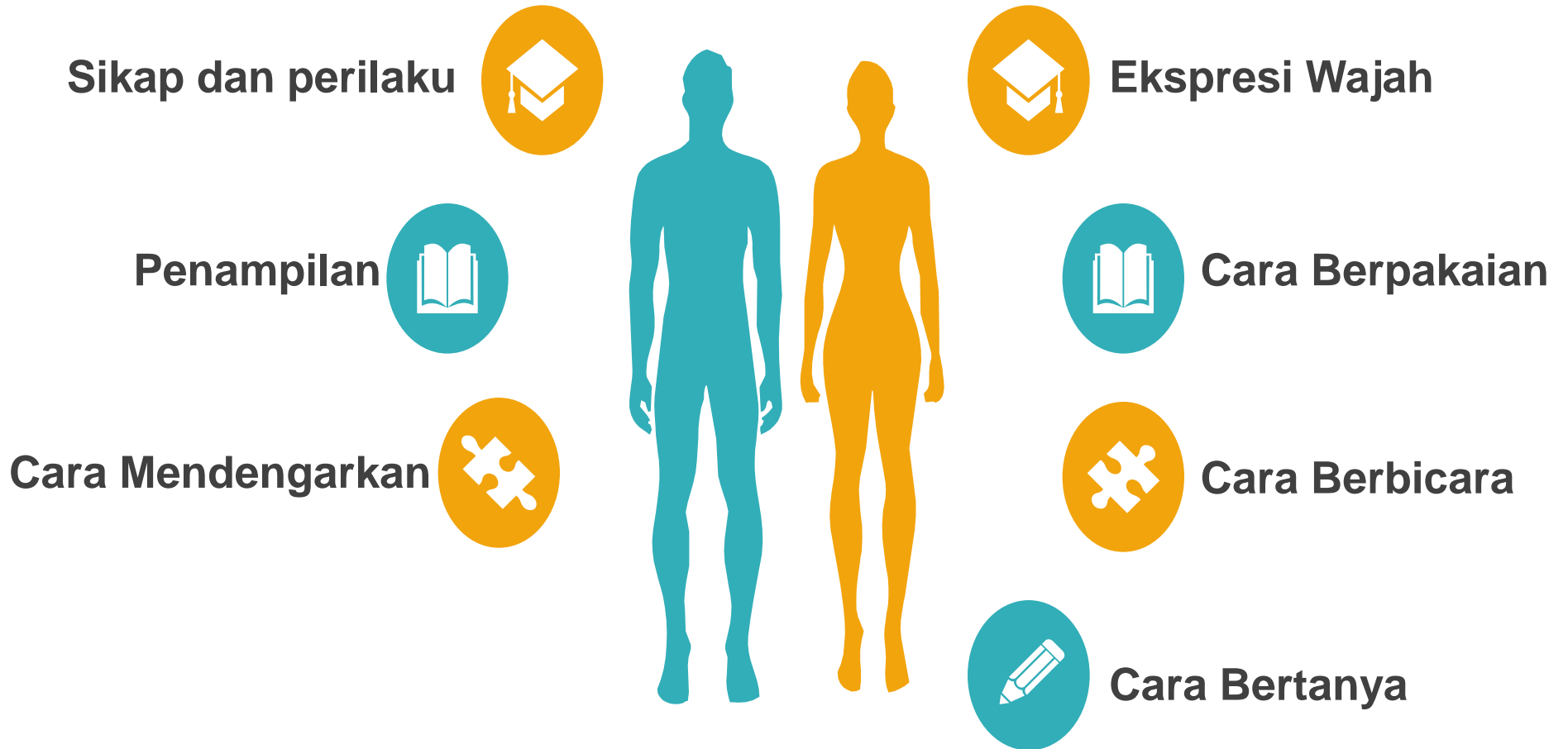
Kelompok 6:

Perankan Etiket bersikap pada saat menerima telpon

Kelompok 7

Perankan etiket ketika melakukan kesalahan pada pekerjaan

ETIKET PELAYANAN



DASAR-DASAR ETIKET





POLA PIKIR ASN **sebagai** **PELAYAN PUBLIK**

PERUBAHAN MINDSET

PENGUASA
MENJADI PELAYAN

WEWENANG
MENJADI
PERANAN

JABATAN ADALAH
AMANAH YG HRS
DIPERTANGGUNGJ
AWABKAN





MERUBAH POLA PIKIR



Fundamen Pelayanan Publik



1

Hak warga negara

2

Fasilitas ASN dibiayai Pajak

3

Mencapai kemajuan bangsa

4

Perlindungan bagi warga negara



Masih ada yang lain?

Any idea to solve it?



Diskusikan Bagaimana membangun Budaya Pelayanan di instansi Pemerintah ?

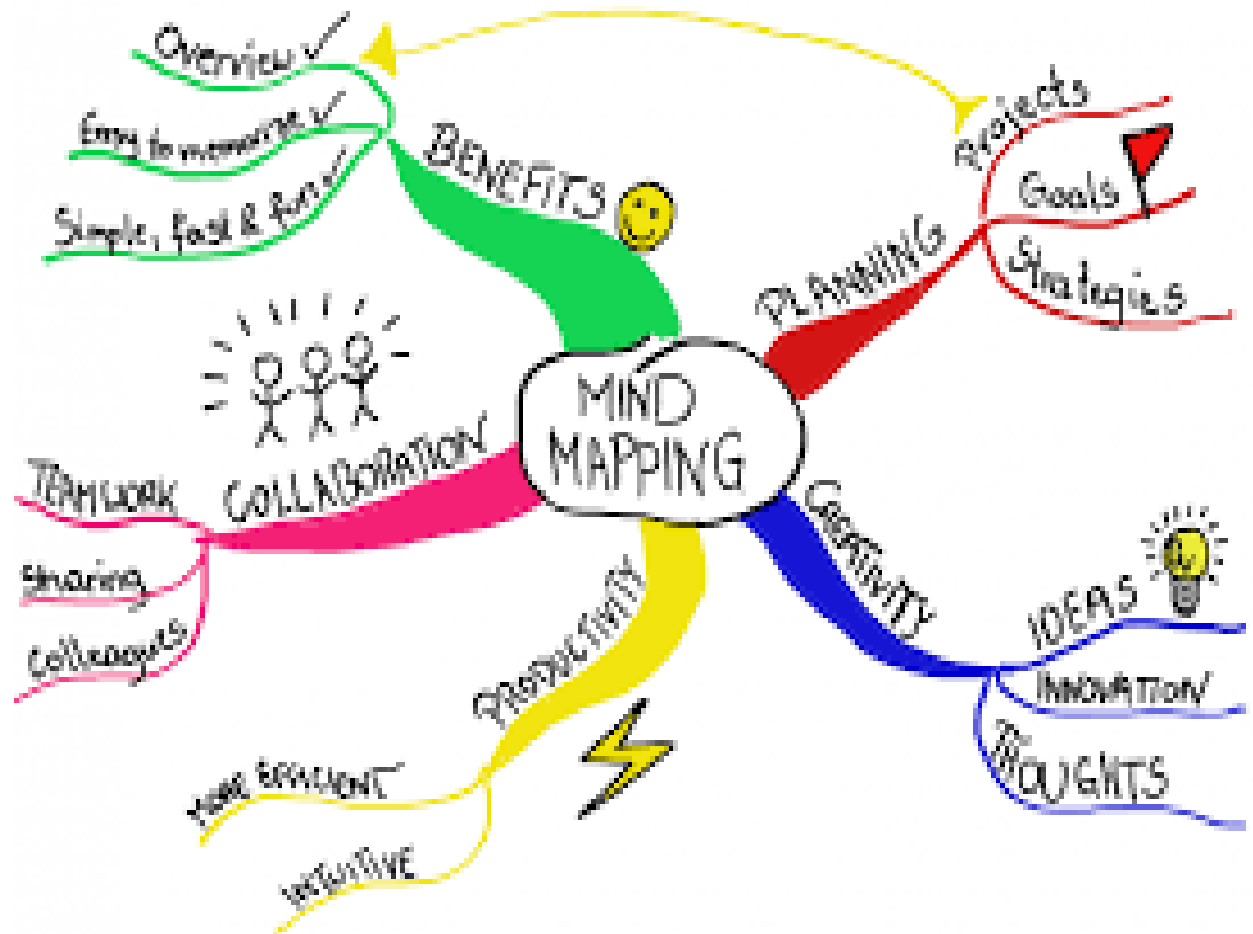
KONSEP PELAYANAN PUBLIK

TONTONLAH VIDEO UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DENGAN KESADARAN PENUH



DISKUSI KELOMPOK

BUATLAH
MIND MAP
PELAYANAN
PUBLIK
BERDASARKAN
VIDEO DI ATAS
(40 MENIT)



SIKLUS PELAYANAN PUBLIK

Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan service delivery system dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan.

A.Imanto, 2002

Paradigma Pelayanan Publik

*New Publik Management (NPM))
Periode 1990-2000an*

Fokus pada penyediaan barang publik

Sistem tertutup karena prinsip efisiensi

Transaksi pelayanan publik

Manajer pelayanan publik dituntut inovatif

Negara kuat dgn memberikan pelayanan gratis

Keberpihakan negara dalam melayani masyarakat

*Old Public Administration (OPA)
Periode < 1930*

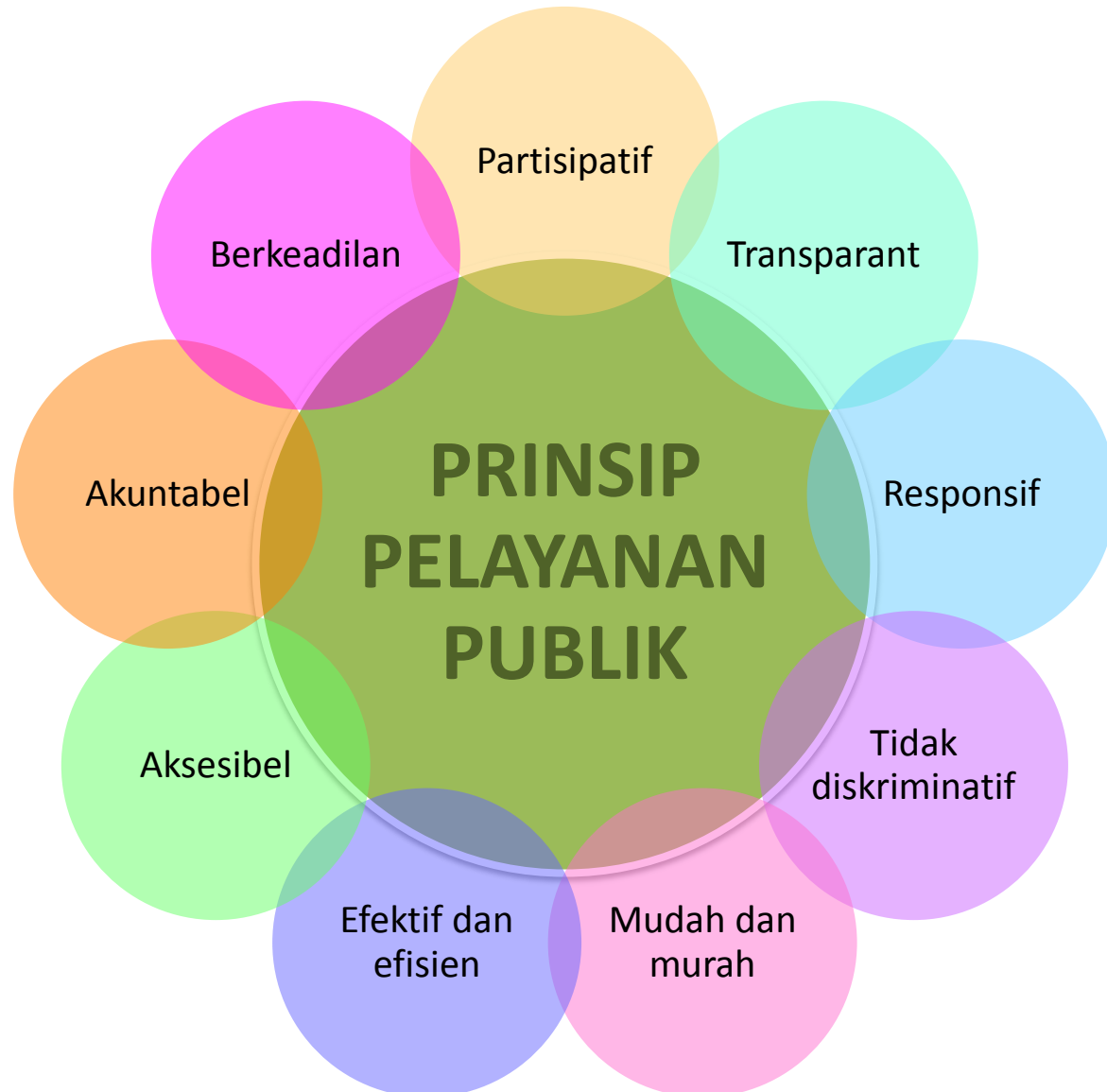
*New Publik Service (NPS))
Periode 2003-sekarang*

PRINSIP-PRINSIP

PELAYANAN PUBLIK



Prinsip-prinsip pelayanan publik



1

Partisipatif

Pengaduan



Keterlibatan Masyarakat



Kalau Bisa Terbuka? Untuk Apa Tertutup?

"Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik"

Pasal 2 Ayat (1) UU Keterbukaan Informasi Publik

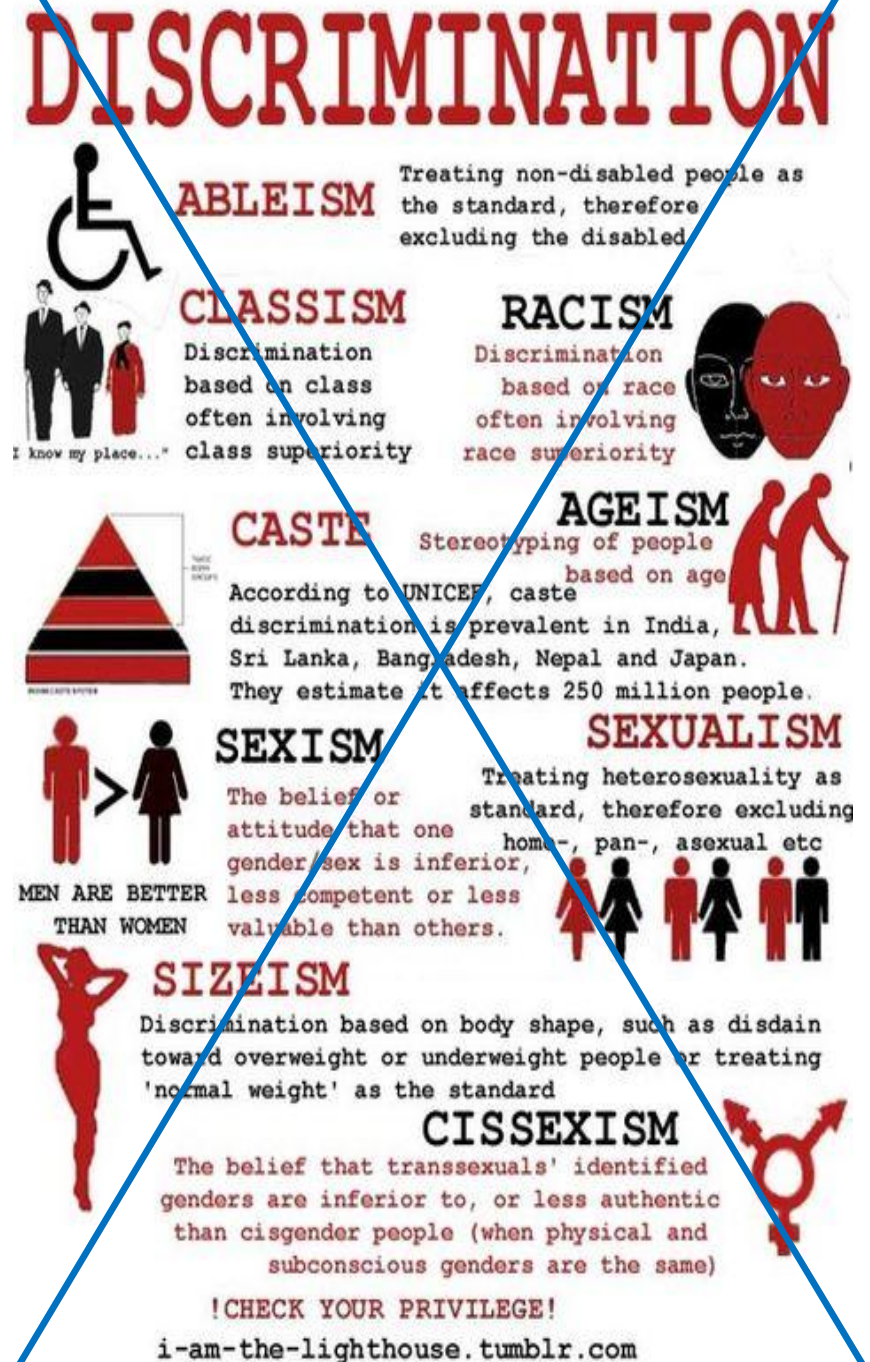
- ❖ persyaratan,
- ❖ prosedur,
- ❖ Biaya
- ❖ Dan lain sejenisnya

3

responsif



Tidak diskriminatif



5



Mudah dan murah



Penyedia Jasa Layanan
Ojek Professional

KEUNGGULAN SI-JEK :

1. Jekers (pengendara) jujur, sopan, dan professional (Menguasai tata tertib lalu lintas)
2. Kondisi kendaraan sesuai standar keselamatan pengguna jalan (bebas mogok)
3. Mengutamakan keselamatan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi para pelanggannya
4. Memberi kemudahan dalam permintaan jasa "Anda Pesan, Si-Jek Datang"
5. Tarif murah, dompet pelanggan jauh dari kata resah (Hemat)

PENAWARAN JASA :

1. Jasa antar dan jemput pelanggan untuk wilayah kota Tegal dan kabupaten Tegal
2. Jasa pengiriman barang mulai Rp 5000 per alamat (wilayah kota Tegal)

GRATIS
Masker
+ Nurse Cap

Nama jekersnya Si-Jek :

1. Jek Hilman	3. Jek Andri
2. Jek Idos	4. Jek Yayan

Jam Operasional
06:00 s/d 21.00 WIB

Tarif Rp 10.000 jarak 1 KM - 5 KM pertama dan Rp 2.000 per KM berikutnya

Siap Ngacirr Anterin Jakwir

5555A16A
082221208077

si-jek16
siiek16

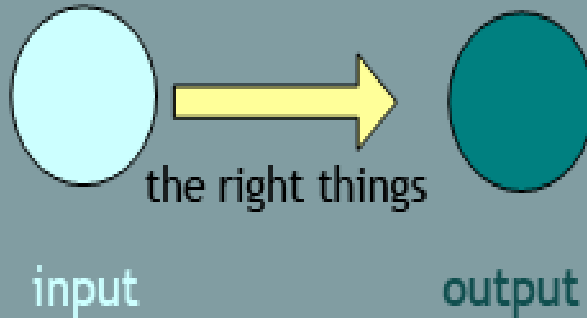
Si-Jek
Salam Jak Jek

6

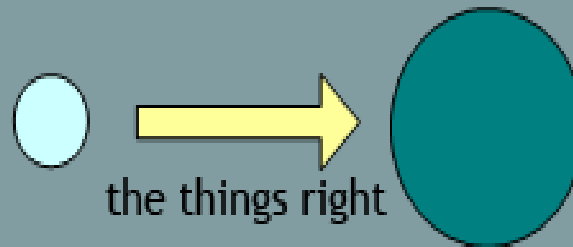


Efektif dan efisien

Effective



Efficient



*Effectiveness is...
"Doing the right thing"*



*Efficiency is
"Doing the thing right"*

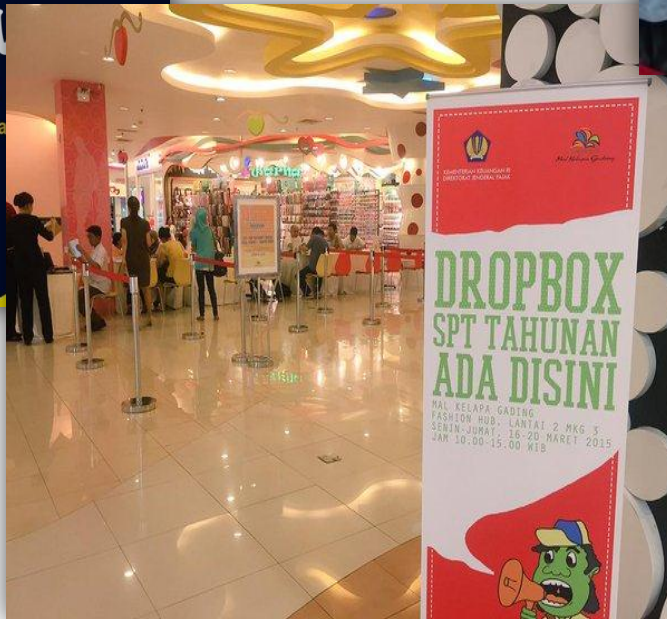


Contoh

Pojok Pajak e-Filing
Mall Taman Anggrek
 14 - 17 Maret 2017
 11.00 - 16.00 W

djponline.pajak.go.id
 Lebih Awal, Lebih Nyaman

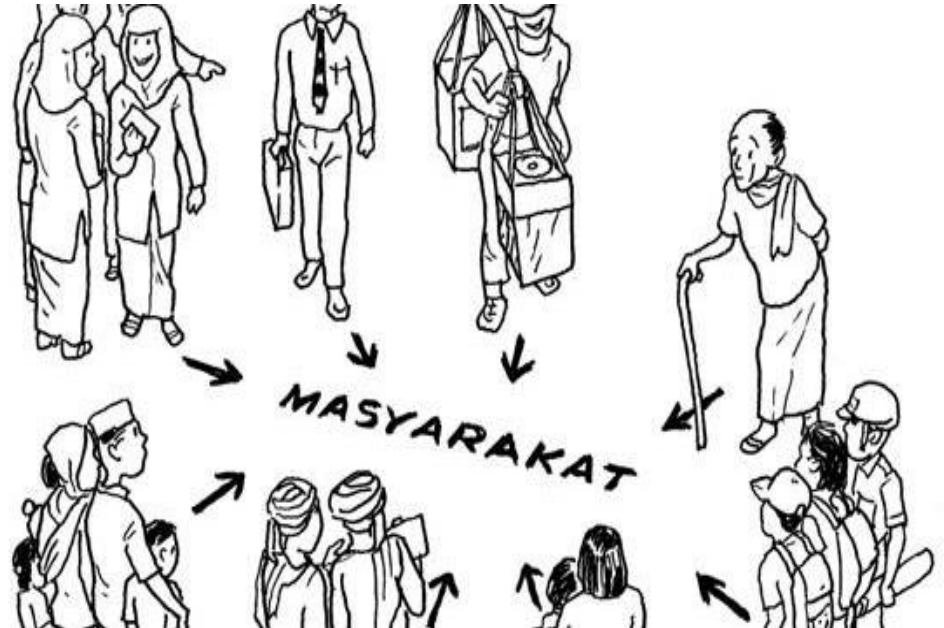
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
 Direktorat Jenderal Pajak
 Kanwil DJP Jakarta Barat



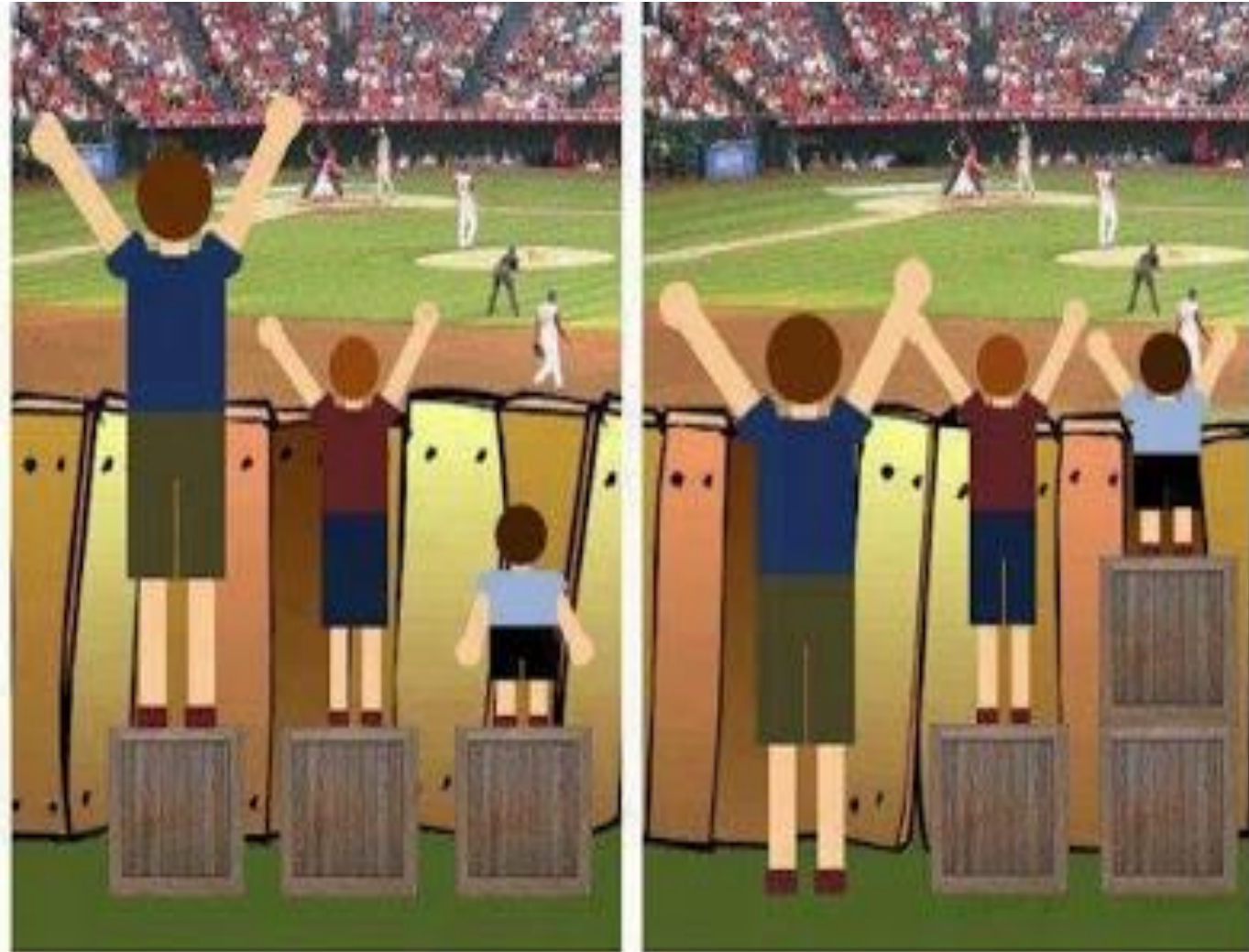
akuntabel



dipertanggungjawabkan



berkeadilan



CONTOH-CONTOH INOVASI PELAYANAN PUBLIK

PEMUTARAN VIDEO MALL PELAYANAN PUBLIK



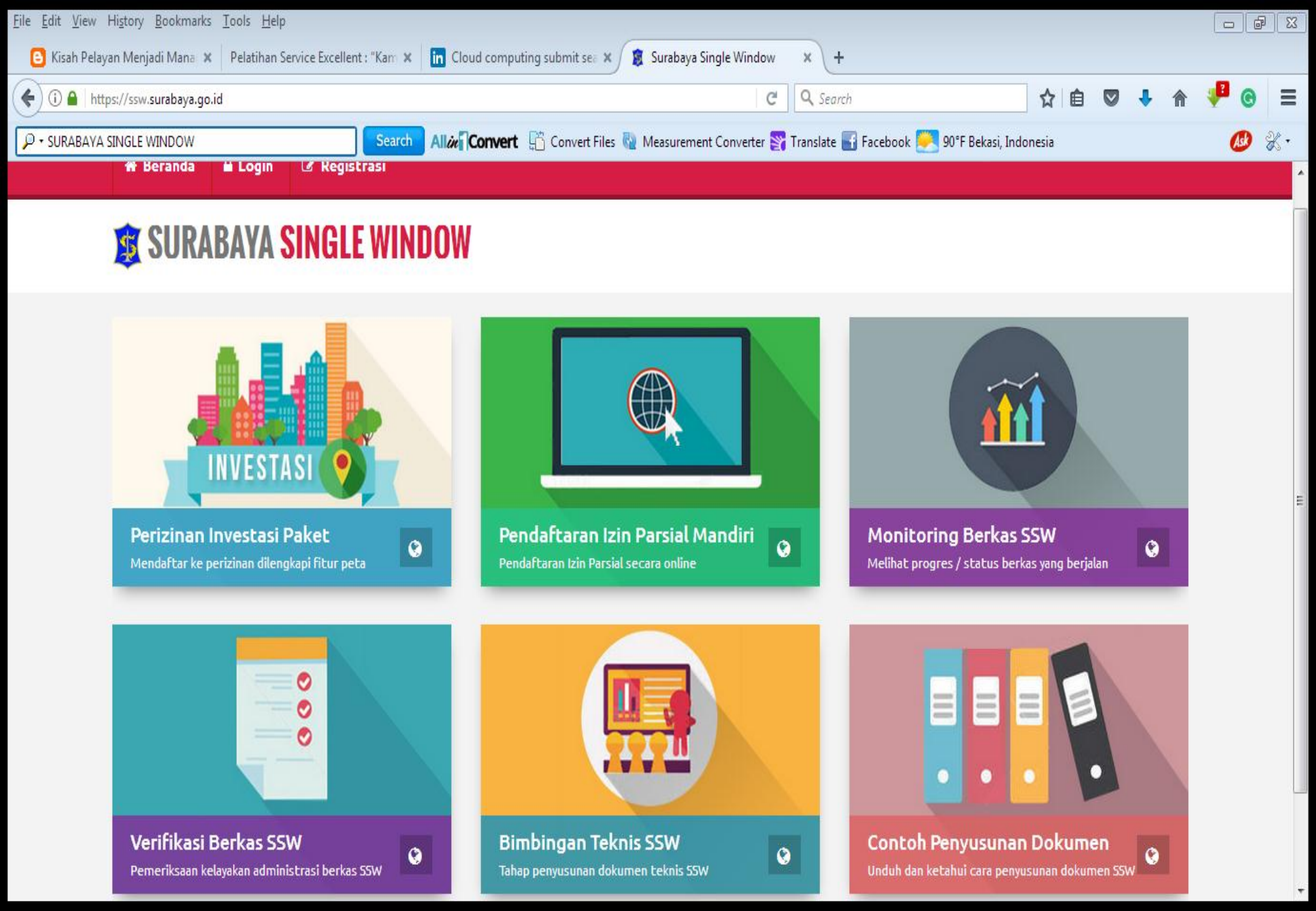
QUICK WINS REFORMASI BIROKRASI

LAHIR PROCOT PULANG BAWA AKTA



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANYUWANGI**





SURABAYA SINGLE WINDOW



Perizinan Investasi Paket
Mendaftar ke perizinan dilengkapi fitur peta



Pendaftaran Izin Parsial Mandiri
Pendaftaran Izin Parsial secara online



Monitoring Berkas SSW
Melihat progres / status berkas yang berjalan



Verifikasi Berkas SSW
Pemeriksaan kelayakan administrasi berkas SSW



Bimbingan Teknis SSW
Tahap penyusunan dokumen teknis SSW

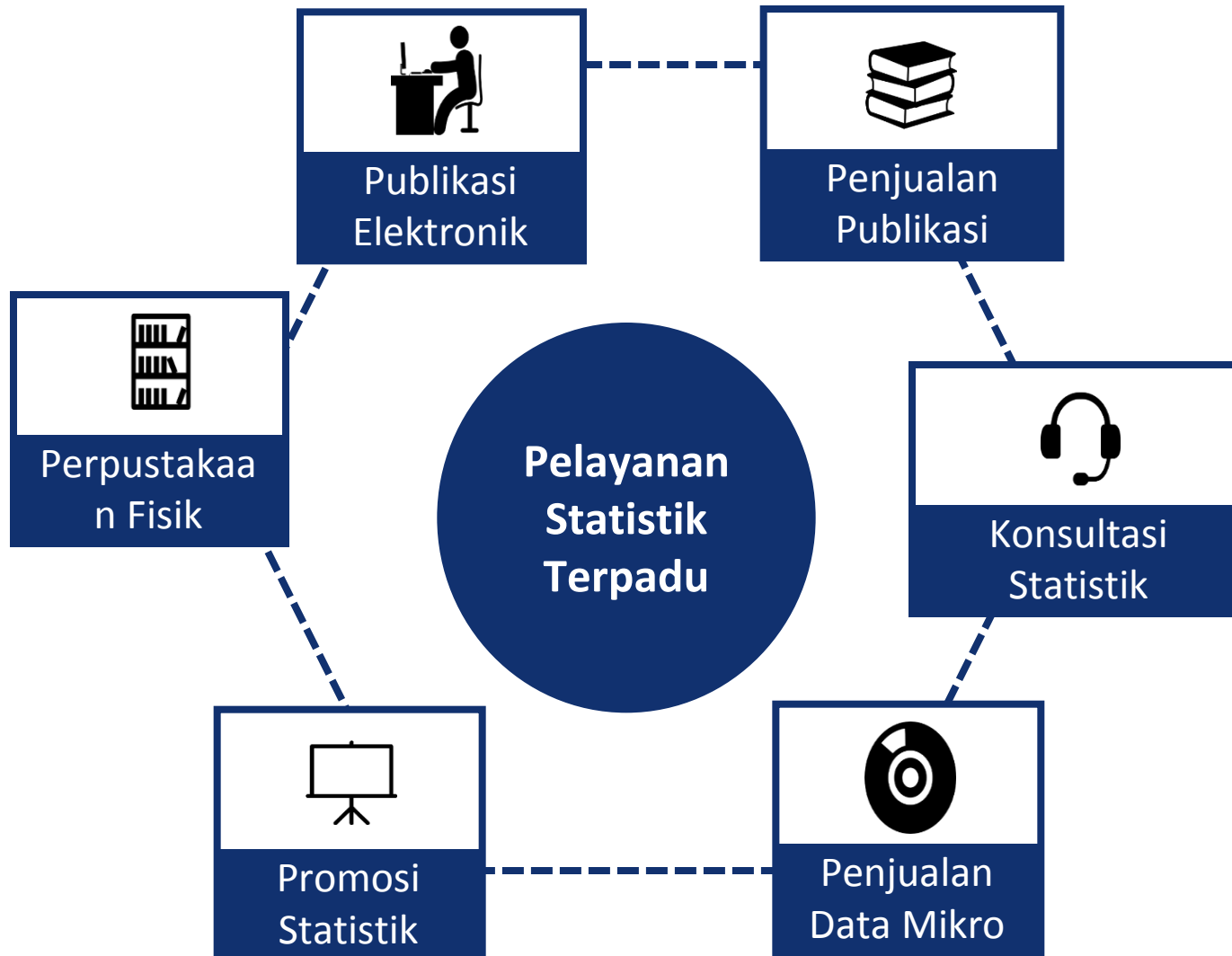


Contoh Penyusunan Dokumen
Unduh dan ketahui cara penyusunan dokumen SSW

A decorative vertical bar on the left side of the slide, colored blue. It contains faint, overlapping numbers in a lighter blue shade, including 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, and 9.

LAYANAN STATISTIK

LAYANAN STATISTIK



Terima kasih