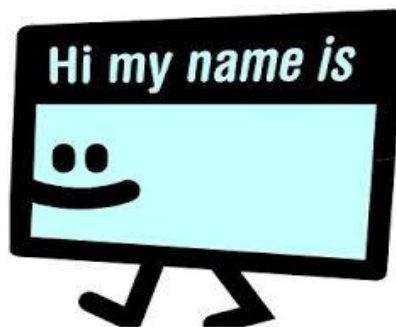




## STORY TELLING



**Taksi Rasa Limosin**



Mohammad Irkham

PELATIHAN DASAR CPNS GOL. III BPS ANGK. XXXII  
**PELAYANAN PUBLIK**

## TUJUAN LATSAR CPNS

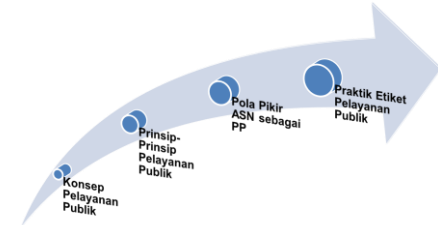


## DESKRIPSI SINGKAT



Pelayanan Publik Berkualitas

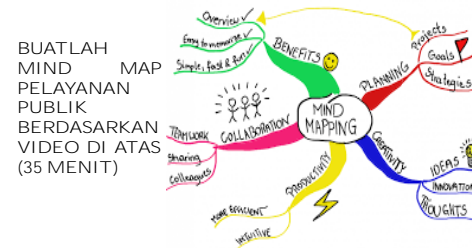
## Materi Pokok



14/18

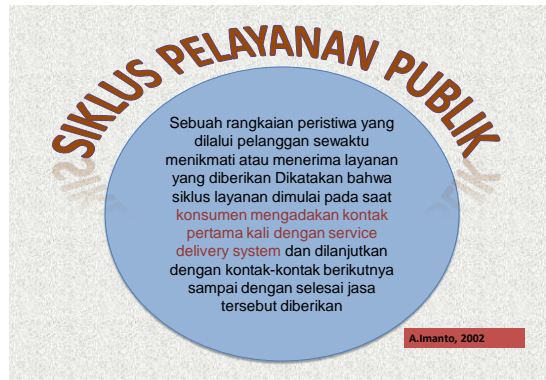
## DISKUSI KELOMPOK

## KONSEP PELAYANAN PUBLIK



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



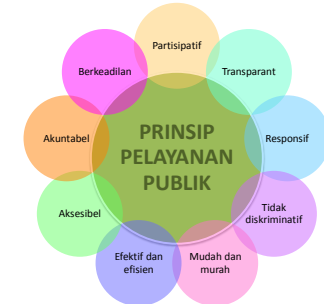


## PRINSIP-PRINSIP

## PELAYANAN PUBLIK



## Prinsip-prinsip pelayanan publik



1

### Partisipatif Pengaduan



### Keterlibatan Masyarakat

2

### transparan



## 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



4

Tidak diskriminatif



5



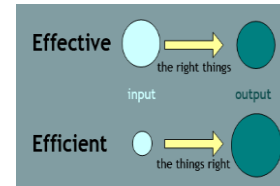
Mudah dan murah



6



Efektif dan efisien



7

aksesibel

Contoh



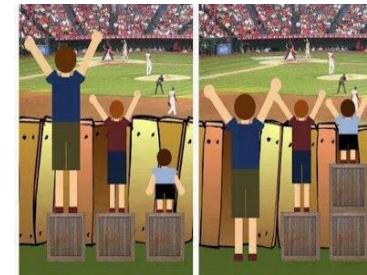
8

akuntabel



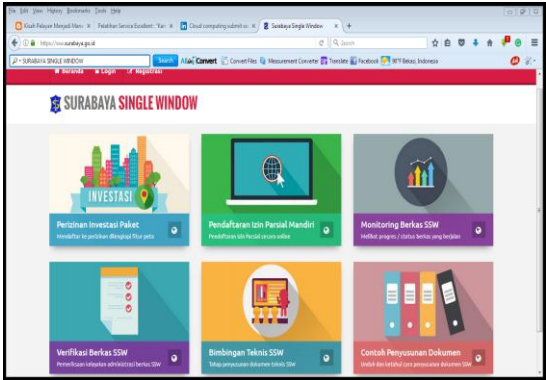
9

berkeadilan

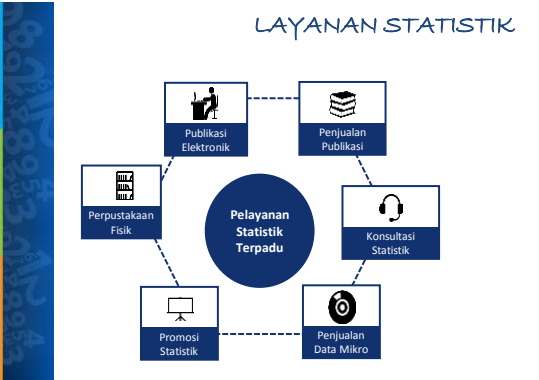


CONTOH-CONTOH  
INOVASI PELAYANAN PUBLIK

PEMUTARAN VIDEO  
MALL PELAYANAN PUBLIK

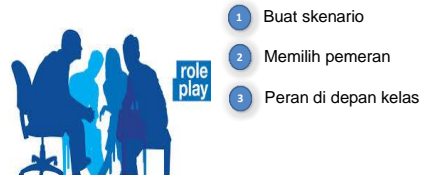


LAYANAN  
STATISTIK



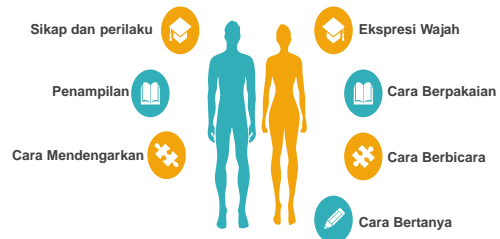
## PRAKTIK ETIKET

## TUGAS KELOMPOK



- 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








**MERUBAH POLA PIKIR**



- Fundamen Pelayanan Publik
- 
- 1 Hak warga negara
  - 2 Fasilitas ASN dibiayai Pajak
  - 3 Mencapai kemajuan bangsa
  - 4 Perlindungan bagi warga negara

Pola pikir PNS sbg pelayanan publik



Masih ada yang lain?

Pola pikir PNS sbg pelayanan publik

Any idea to solve it?



Diskusikan Bagaimana membangun Budaya Pelayanan di instansi Pemerintah ?

Terima kasih