

Selamat datang BPS MUDA

STORY TELLING



Taksi Rasa Limosin

Hi my *name is*





Mohammad Irkham

PELATIHAN DASAR CPNS GOL. III BPS ANGK. XXXVII


PELAYANAN PUBLIK

MEMULAI DENGAN MENGAPA

Mengapa Anda Belajar
Pelayanan Publik?



TUJUAN LATSAR CPNS



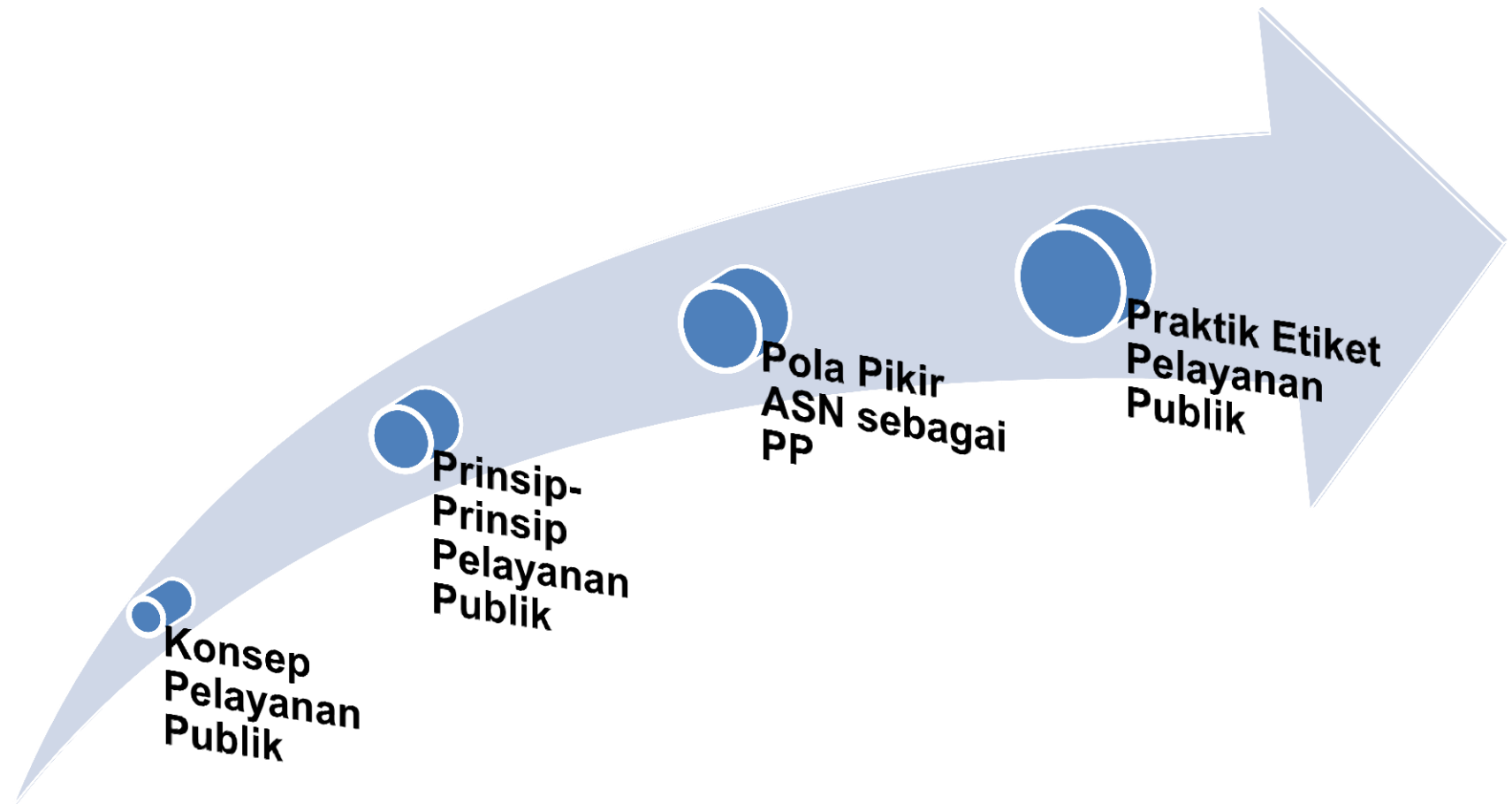
PNS **PROFESIONAL**
YANG **BERKARAKTER**
SEBAGAI PELAYAN
MASYARAKAT

DESKRIPSI SINGKAT



Pelayanan Publik Berkualitas

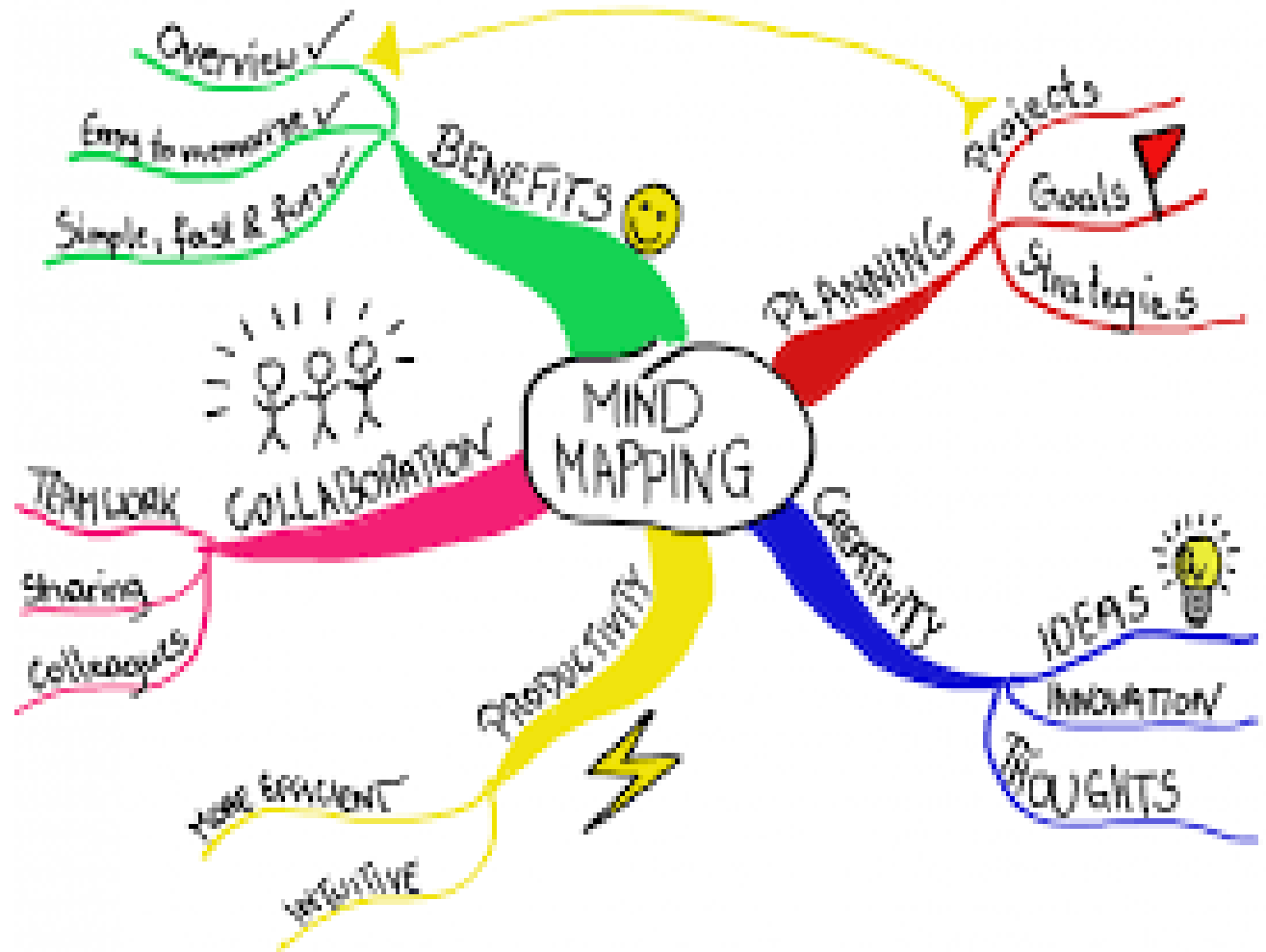
Materi Pokok



KONSEP PELAYANAN PUBLIK

DISKUSI KELOMPOK

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

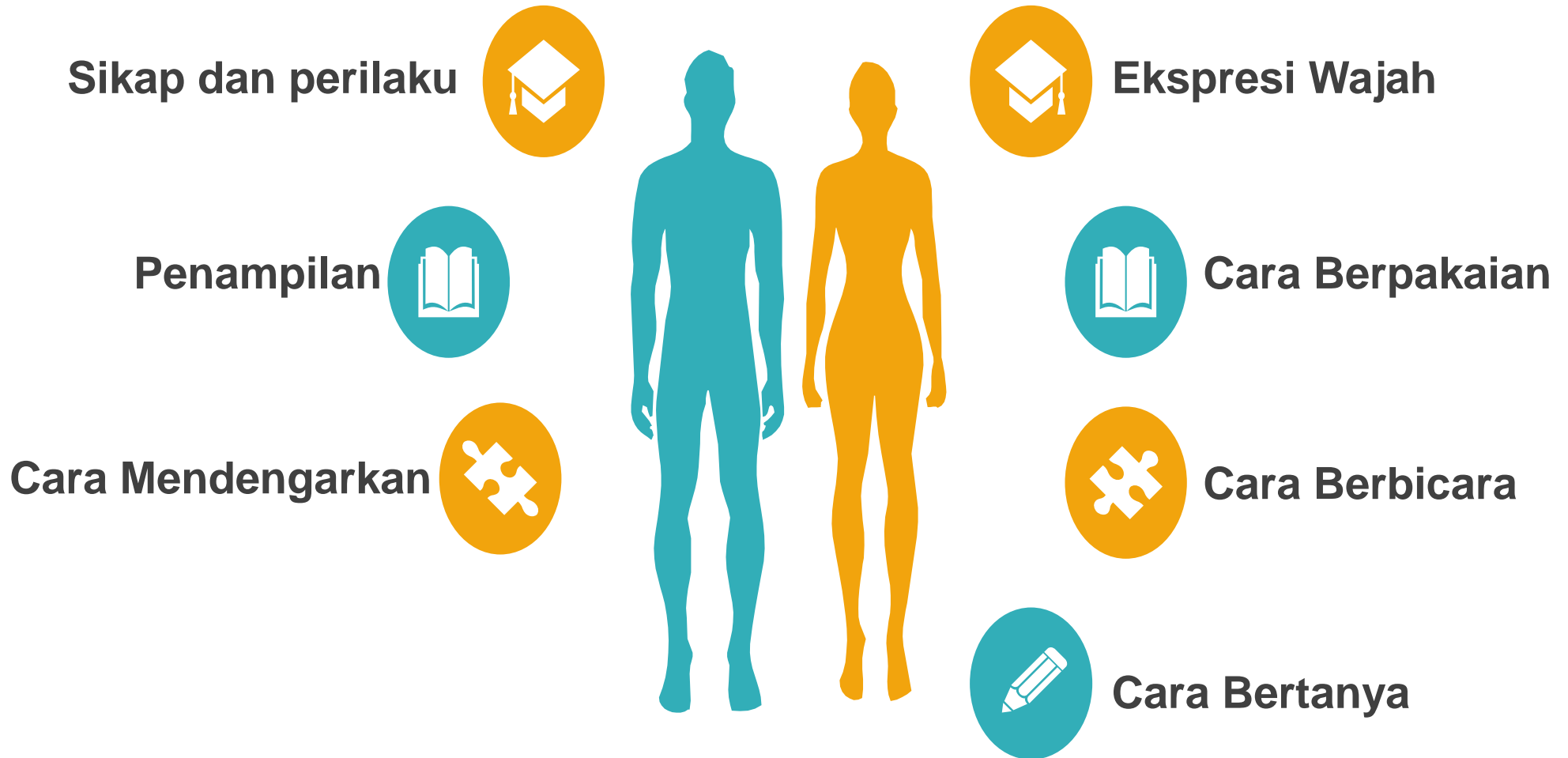


TONTONLAH VIDEO UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DENGAN KESADARAN PENUH

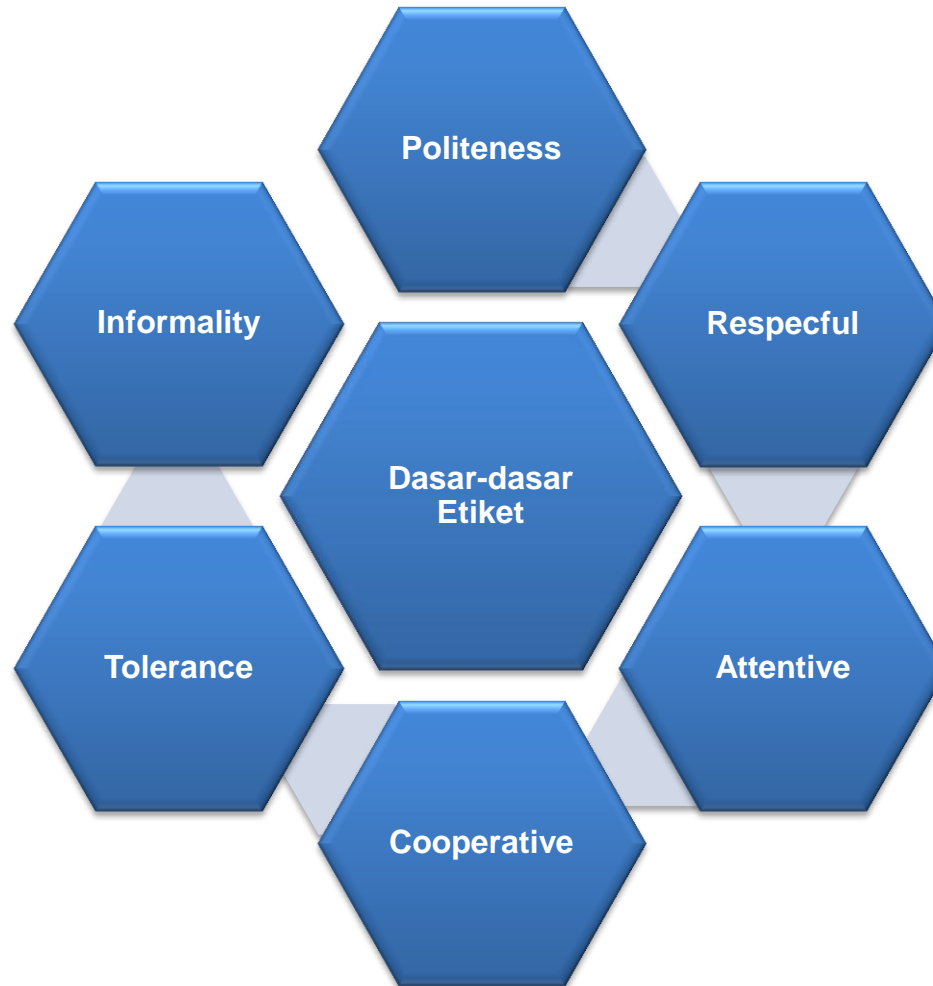


PRAKTIK ETIKET PELAYANAN PUBLIK

ETIKET PELAYANAN



DASAR-DASAR ETIKET



MANFAAT ETIKET

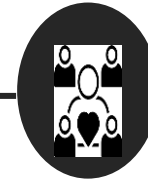
Communicative

Memudahkan berhubungan baik dengan setiap orang dan pandai membaca situasi



Attractive

Get a modern PowerPoint Presentation that is beautifully designed. I hope and I believe that this Template will your Time, Money and Reputation. Easy to change colors, photos.



Manfaat Etiket

Respectable

Lebih dahulu kita menghargai orang lain dan jangan menuntut untuk dihargai orang lain terlebih dahulu



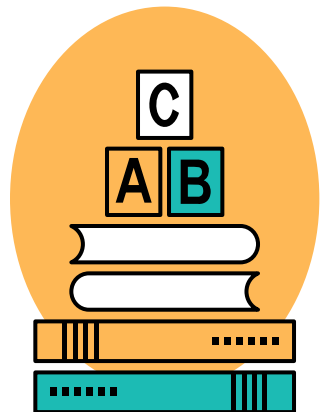
Self Confidence

Memupuk kepercayaan dan keyakinan pada diri sendiri dalam setiap situasi



PRAKTIK ETIKET PELAYANAN

A	Etiket Menyampaikan Salam dan tegur Sapa
B	Etiket Bersalaman/Beerjabat tangan
C	Etiket Bertamu dan Menerima Tamu
D	Etiket Bertelepon
E	Etiket Menangani Keluhan Pelanggan



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

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


DISCRIMINATION

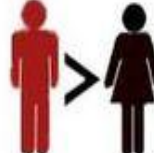
ABLEISM Treating non-disabled people as the standard, therefore excluding the disabled



CLASSISM Discrimination based on class often involving class superiority

 I know my place..."


RACISM Discrimination based on race often involving race superiority



AGEISM Stereotyping of people based on age


CASTE According to UNICEF, caste discrimination is prevalent in India, Sri Lanka, Bangladesh, Nepal and Japan. They estimate it affects 250 million people.


SEXISM The belief or attitude that one gender/sex is inferior, less competent or less valuable than others.

 MEN ARE BETTER THAN WOMEN

SEXUALISM Treating heterosexuality as standard, therefore excluding homo-, pan-, asexual etc


SIZEISM Discrimination based on body shape, such as disdain toward overweight or underweight people or treating 'normal weight' as the standard


CISSEXISM The belief that transsexuals' identified genders are inferior to, or less authentic than cisgender people (when physical and subconscious genders are the same)


!CHECK YOUR PRIVILEGE!
 i-am-the-lighthouse.tumblr.com

5



Mudah dan murah



Penyedia Jasa Layanan
Ojek Professional

KEUNGGULAN SI-JEK :

1. Jekers (pengendara) jujur, sopan, dan profesional (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

Jam Operasional
06:00 s/d 21.00 WIB

Nama jekersnya Si-Jek :

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

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

Siap Ngacirr Anterin Jakwir

5555A16A
082221208977

si-jek16
sijak16

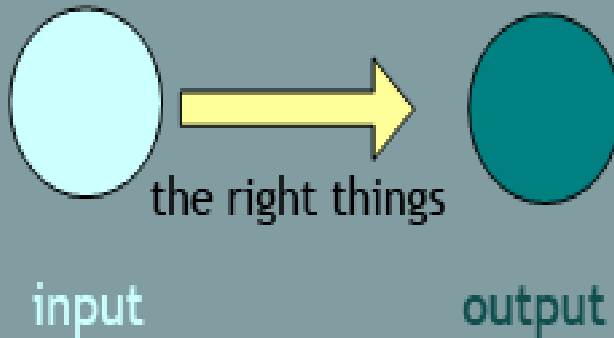
Si-Jek
Salam Jak Jek

6

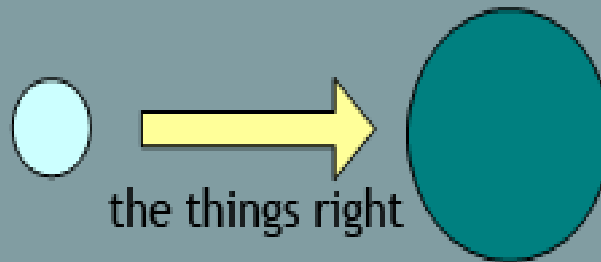


Efektif dan efisien

Effective



Efficient



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

*Efficiency is
"Doing the thing right"*



Contoh

Pojok Pajak e-Filing Mall Taman Angrek

14 - 17 Maret 2017

11.00 - 16.00 W

djponline.pajak.go.id

Lebih Awal, Lebih Nyaman

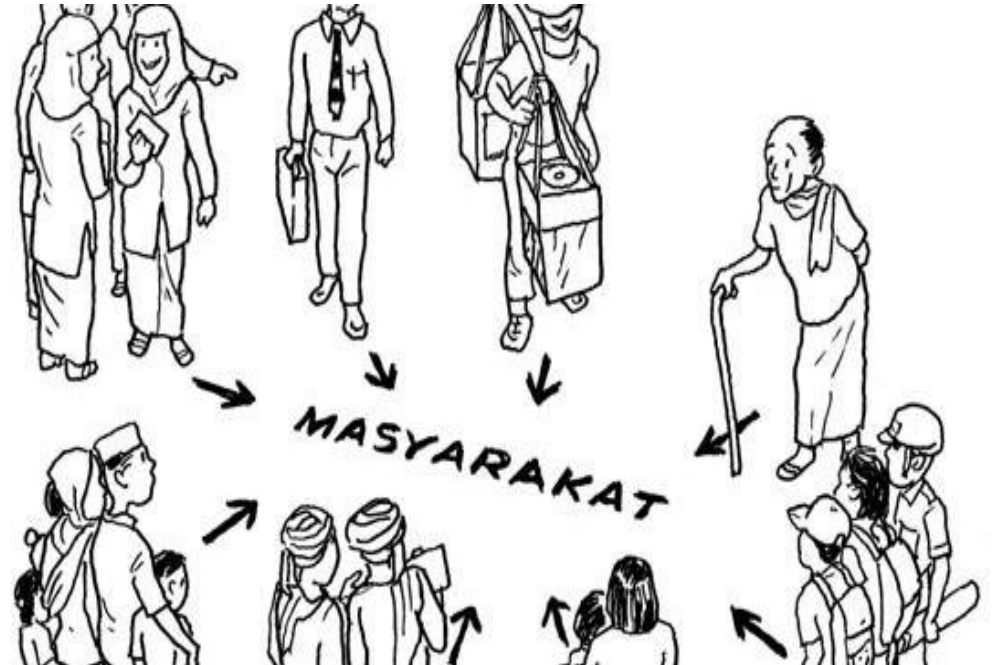
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
Kanwil DJP Jakarta Barat



akuntabel

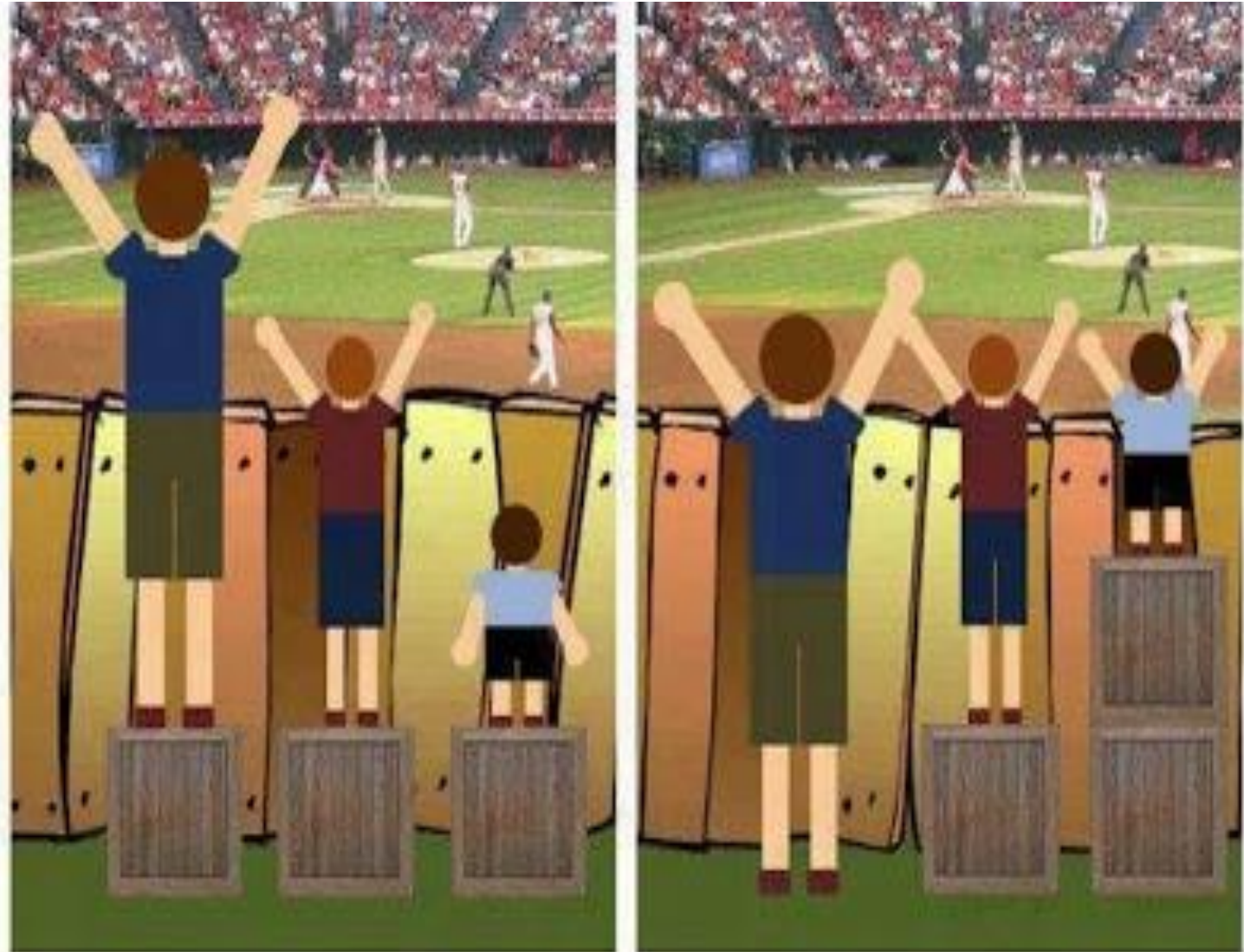


dipertanggungjawabkan



9

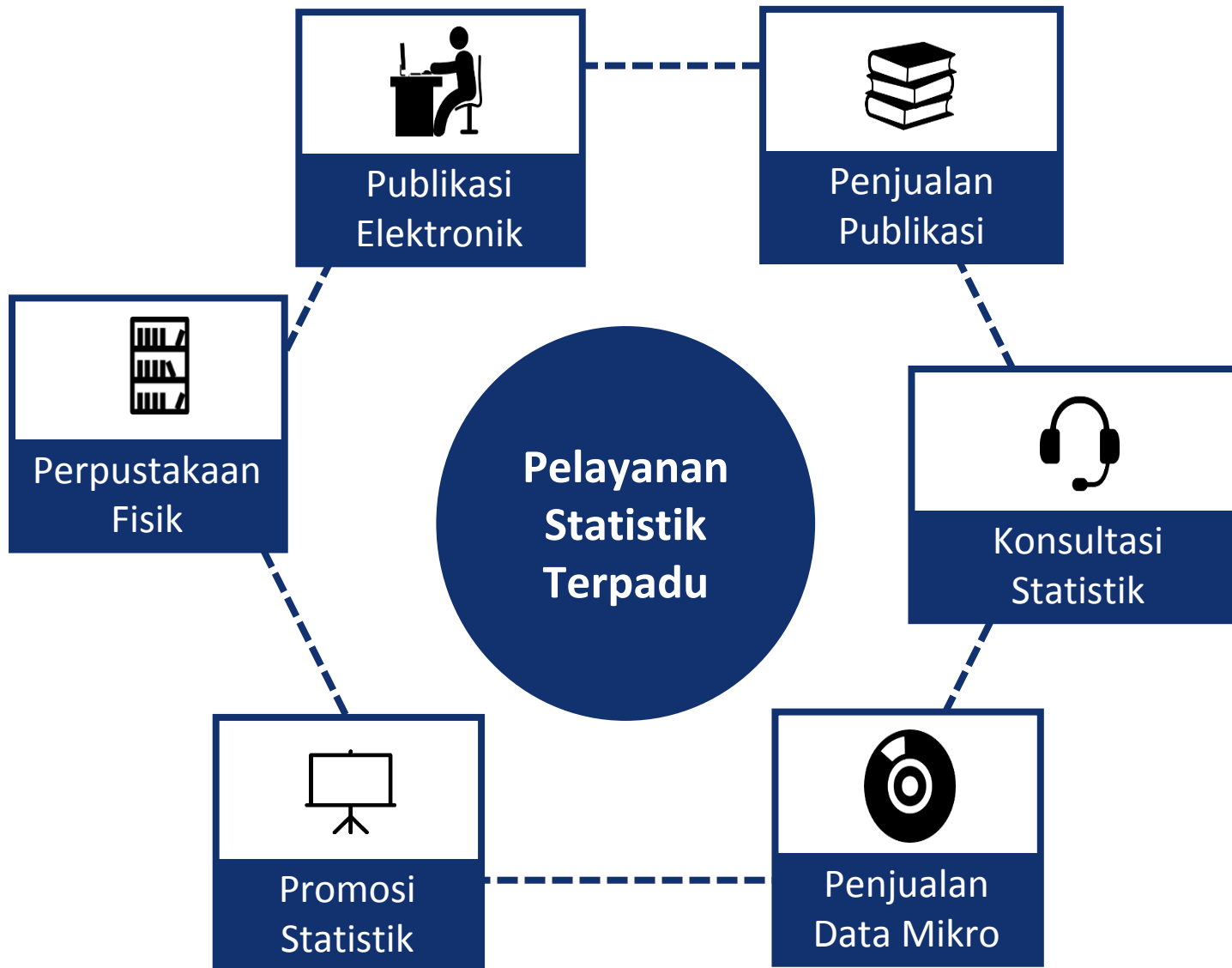
berkeadilan





LAYANAN STATISTIK

LAYANAN STATISTIK





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 ?



Terima Kasih

