



Mata Diklat Pelayanan Publik dalam Agenda Peran dan Kedudukan PNS dalam Kerangka NKRI

*Disampaikan pada
Diklat Pelatihan Dasar Calon PNS Gol III
Badan Pusat Statistik*

9 April 2019



Menikah 2001

Istri : Piping Setyo Handayani, M.S.E

Anak 1 : Aulia Okta Nur Ramadhani

Contact

vbasuki@gmail.com

+6281213386725

Statistics Indonesia



PERSONAL INFORMATION



Name : Very Basuki Wibowo, S.ST, MM

Religion : Islam

Nationality : Indonesia

Date of Birth : October 17, 1973

Gender : Male

EDUCATION



SMA N 1 Magelang 1992

AIS 1995

STIS 2000

STIE IPWIJA 2008



WORK EXPERIENCE

BPS Kota Balikpapan (1995)

Dir Diseminasi Statistik (2009)

BPS Provinsi Kaltim (2000)

Pusdiklat BPS (Juli 2017)

BPS Kota Bontang (2001)

Widyaiswara Madya (Februari 2018)

Dir SIS BPS Pusat (2003)



ACHIVEMENTS

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusce posuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna. Fusce est. Vivamus a tellus.

Mengapa Pelayanan Publik



Everybody's
business.

Things to transfer within 6 jp



Penyelenggaraan

Sistem
Penyelenggaraan
Pelatihan Dasar
CPNS

Posisi MP Yanlik
dalam Kurikulum

Kontribusi MP
Yanlik dalam
Penetapan Isu

MP Yanlik dalam SL
& Habitulasi

Mata Pelatihan

Teori Yanlik

Peraturan ttg
Yanlik

Contoh Praktis
Yanlik

Metode &
Evaluasi
Pembelajaran

Deskripsi Singkat



Mata Pelatihan ini membahas konsep dan prinsip pelayanan publik, pola pikir PNS sebagai pelayan masyarakat dan etiket pelayanan publik .

Tujuan Pembelajaran



Hasil Belajar:

- Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta mampu menerapkan pelayanan publik yang berkualitas pada Unit Pelayanan di tempat peserta bekerja

Indikator Hasil Belajar:

Peserta dapat

1. Menjelaskan konsep & prinsip-prinsip pelayanan publik;
2. Menjelaskan pola pikir ASN sebagai pelayanan publik;
3. mempraktekkan etiket pelayanan publik.

What we will share/ do in class



Konsep & Prinsip Yanlik

Konsep Dasar

UU Nomor 25 Tahun 2009

Paradigma Yanlik

Pola Pikir ASN

Patologi Birokrasi

Sikap Pelayanan Prima

Etiket Yanlik

Konsep Etika

Praktek Etika dalam Yanlik

“Layanan Publik dengan Kepuasan 100%”



Konsep Pelayanan Publik

Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat (**LAN, 1998**)

Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (**Departemen Dalam Negeri, 2004**)

Produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan (**Lovelock, 1991**)

Defined as those services which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best known example
(**David McKevitt, 1998**)

Definisi **Pelayanan Publik**



Kegiatan atau rangkaian **KEGIATAN** dalam rangka **PEMENUHAN KEBUTUHAN PELAYANAN** sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas **BARANG, JASA**, dan/atau pelayanan **ADMINISTRATIF** yang disediakan oleh **penyelenggara pelayanan publik**.

(UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

Dasar Hukum yang relevan dengan Yanlik



- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Dll.

Contoh Pelayanan Publik

[illegible]



Listrikr rumah Anda sering jepret?

Segera tambah listrik selagi GRATIS!

Gar 4500-900 VA ke 13000/22000 VA

 Hubungi kami nomor 123

LISTRIK PRABAYAR

ditukung lebih dari **30.000** jaringan ATM yang tersebar di seluruh Indonesia.

*Anda bisa
mendapatkan listrik rumah
prabayar dengan cara
menggunakan kartu ATM
di mesin Prabayar*



*Anda bisa
mendapatkan listrik rumah
prabayar dengan cara
menggunakan kartu ATM
di mesin Prabayar*



PRABAYAR
LISTRIK PRABAYAR

Dapatkan listrik rumah (bude bi) dengan listrik prabayar di gerai ATM berikut:


MANDIRI

BNP BANK NISP

Bank Jago


BCA

BNI

Bank BJB

BANK BTPN


mandiri

Bank BTPN

Prabayar



Mulai 1 November 2013
Tagihan PDAM Kota Surabaya
bisa dibayarkan di lebih dari
1000 loket FASTPAY di Kota Surabaya

PDAM Surya Sembada
Kota Surabaya

 **FASTPAY**

Pelayanan Akhir Pekan
"Weekend Service"

APRIL 2013

SENIN		SELASA		RABU		KAMIS		JUMAT		SABTU		DOMINGO	
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2

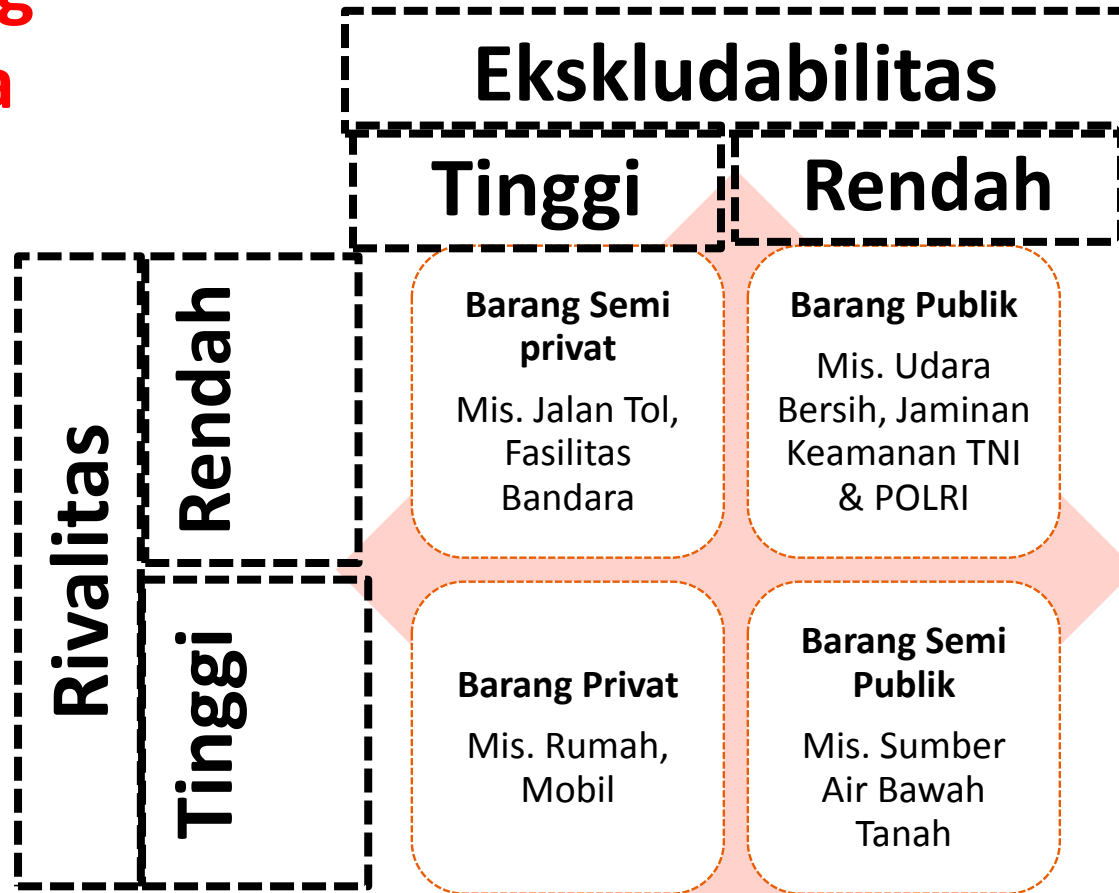
KANTOR PERTANAHAN KOTA TANGERANG
 Jl. Pemuda Kamendikot Kav. 5 Telp. (021) 5614862 Cikukut
 TANGERANG

2013

Unsur – Unsur Pelayanan Publik



Jenis Barang & Jasa



Pelayanan Publik dari Sederhana Menjadi Kompleks



Manfaat social Dominan

Manfaat Individu

Pertahanan Keamanan	Penanggulangan Kejahatan & Peradilan	Pendidikan	Pelayanan Kesehatan	Pelayanan Transportasi Umum	Perumahan Rakyat
------------------------	--	------------	------------------------	-----------------------------------	---------------------

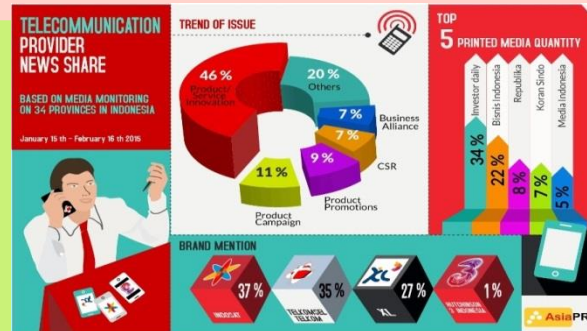
Spektrum Pelayanan Publik

Paradigma Administrasi Publik sebagai bagian teori dari Manajemen Pelayanan Publik

OPA



NPM



NPS



Jenis Mekanisme Kelembagaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik



Producer	Arranger	
	Public	Private
Public	<ul style="list-style-type: none">• Government service• Intergovernmental Agreements	<ul style="list-style-type: none">• Government vending
Private	<ul style="list-style-type: none">• Contracts• Franchises• Grants	<ul style="list-style-type: none">• Free market• Voluntary service• Self-service• Vouchers

PERBEDAAN PELAYANAN BARANG PUBLIK DAN PRIVAT

Ciri Ciri	Pelayanan Publik	Pelayanan Privat
Sifat	Publik/Semi Publik Dan Memiliki Ekternalitas	Privat
Resiko Kegagalan	Kolektif, Bersama, Banyak Orang	Perseorangan
Akses Warga	Tanggung Jawab Negara	Tanggung Jawab Warga
Keterkaitan Dengan Tujuan Dan Misi Negara	Tinggi Dan Langsung	Rendah Dan Tidak Langsung
Dasar Penyelenggaraan	Konsititusi,kebijakan, Peraturan Perundangan	Kesepakatan Pengguna Dan Penyelenggara, Perusahaan
Lembaga Penyelenggara	Pemerintah Dan Non Pemerintah	Korporasi, Lembaga Nirlaba, Bumh, Bumda
Sumber Biaya	Anggaran, Subsidi Pemerintah, User Fee	Kekayaan Negara Yg Dipisahkan, Hasil Penjualan, User Fee

PRINSIP PELAYANAN PUBLIK

Berkeadilan

Partisipatif

Transparan

Responsif

Tidak
diskriminatif

Mudah dan
murah

Efektif dan
efisien

Aksesibel

Akuntabel



Penerapan prinsip-prinsip Pelayanan Publik



30 Menit
Pengurusan Akta
Kelahiran Selesai

Jawapos.com,
1 Februari 2017



INFORMASI PERSYARATAN PELAYANAN

KELURAHAN DAMAI

KECAMATAN BALIKPAPAN KOTA



- Perda Kota Balikpapan No. 5 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan
- Perwali Kota Balikpapan No. 8 Tahun 2012 Tentang Penyediaan Bibit Pohon oleh Penerima Izin dan Layanan Lainnya

KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KK (2 br)
- Membawa 2 (dua) biji pohon buah-buahan/pohon pelindung

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2 → KEMENTERIAN 3

Persyaratan berkas :

- KTP Asli yang sudah habis masa berlakunya

Alur Prosedur :

MASUK 1 → KELURAHAN 2

Persyaratan berkas :

- Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian

Alur Prosedur :

MASUK 1 → KELURAHAN 2

AKTA KELAHIRAN

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Asli dan Fotokopi (2 br) Surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit/ Bidan/Puskesmas (Buku KIA)
- Fotokopi KK dan KTP suami dan istri (2 br)
- Fotokopi surat nikah (2 br)
- Fotokopi Akta Kelahiran Anak 1 atau (2 br)
- Membawa 2 (dua) biji pohon buah-buahan/pohon pelindung

Alur Prosedur :

RT 1 → KEL. 2 → KEMENTERIAN 3 → KEL. 4

SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KK & KTP Pemohon
- Fotokopi SK, NPWP, dan TDP
- Fotokopi akta pendirian usaha
- Fotokopi sertifikat kepemilikan tanah
- Fotokopi IMB
- Fotokopi surat perjanjian sewa menyewa
- Fotokopi Surat Keputusan/Surat Penunjukan kepada yang ditunjuk apabila Pemohon tidak berdomisili di Balikpapan

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2 → KEMENTERIAN 3

KARTU KELUARGA (KK)

Persyaratan berkas :

- Surat Pengantar RT
- Surat pindah yang dikeluarkan oleh Capil daerah setempat dan sudah diketahui/dilegalisir RT daerah tujuan (Fotokopi 2 br)
- Surat pernyataan jaminan bertempat tinggal yang diketahui oleh RT daerah tujuan (Fotokopi 1 br)
- Surat keterangan catatan kependudukan (SKCK) dari daerah asal (jika tidak ada menggunakan SKCK daerah tujuan) (Fotokopi 2 br)
- Fotokopi KK Pemohon (2 br)
- Fotokopi surat nikah bagi pendatang yang sudah menikah
- Fotokopi akta kelahiran anak bagi pendatang yang sudah memiliki anak
- Fotokopi surat mutasi kerja bagi pendatang yang datang ke Kota Balikpapan dikarenakan mutasi kerja
- Membawa 2 (dua) biji pohon buah-buahan/pohon pelindung

Alur Prosedur :

RT 1 → KEL. 2 → KEMENTERIAN 3 → KEL. 4

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi akta kelahiran / (jajah sekolahan / Surat nikah
- Fotokopi surat yang membuktikan perubahan data
- KK Asli dan Fotokopi

Alur Prosedur :

RT 1 → KEL. 2 → KEMENTERIAN 3 → KEL. 4

SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi surat kematian
- Fotokopi KK ahli waris
- Fotokopi KTP/Akta Kelahiran ahli waris/ Buku Nikah/Idupah
- Fotokopi KTP saksi 2 orang
- Fotokopi buku nikah yang meninggal
- Membuat silsilah keluarga

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2 → KEMENTERIAN 3

SURAT PENGANTAR NIKAH

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KTP dan KK
- Mengisi pernyataan bermaterai Rp. 6000
- Fotokopi surat cerai atau surat kematian bagi janda/ duda yang akan menikah kembali
- Pas photo 2 x 3 latar biru (2 br)
- Fotokopi Akta kelahiran (2 br)
- Fotokopi Ijazah SD/ SMP/ SMA (2 br)
- Fotokopi Baptis (bagi Non Muslim) (2 br)
- Membawa 2 (dua) biji pohon buah-buahan/pohon pelindung

Alur Prosedur :

RT 1 → KEL. 2 → KEL. 3 → KEMENTERIAN 4

AKTA KEMATIAN

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- KK dan KTP Asli difotokopi (2 br)
- Fotokopi KK dan KTP Pelapor
- Surat keterangan dari Dokter (meninggal di Rumah/Sakit)
- Surat keterangan meninggal dari ahli waris/ Ketua RT dan ditamahi Puskesmas (meninggal di rumah)
- Fotokopi surat nikah (bila sudah menikah)

Alur Prosedur :

RT 1 → KEL. 2 → KEMENTERIAN 3

SURAT KETERANGAN BEASISWA

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KK dan KTP
- Fotokopi nilai rapor / nilai semester

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2

SURAT KETERANGAN PERMOHONAN KREDIT

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KK dan KTP
- Membuat Surat Pernyataan

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2

SURAT PINDAH

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- KK Asli dan Fotokopi

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2 → KEMENTERIAN 3

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT Asli
- Surat pengantar RT Tujuan
- KK Asli dan Fotokopi

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 1 → KEL. 2 → KEL. 3

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- KK Asli dan Fotokopi

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 1 → KEL. 2 → KEL. 3

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- KK Asli dan Fotokopi

Alur Prosedur :

RT 1 → KEL. 2 → KELURAHAN 3 → KEL. 4

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- KK Asli dan Fotokopi

Alur Prosedur :

RT 1 → KEL. 2 → KEL. 3 → KELURAHAN 4

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- KK Asli dan Fotokopi

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2 → KEMENTERIAN 3

SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KK dan KTP

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2 → POL. DAERAH 3

SURAT PERNYATAAN BELUM MENIKAH UNTUK SYARAT KERJA

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KK dan KTP
- Membuat Surat Pernyataan Belum pernah Menikah
- Fotokopi KTP Saksi

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2

SURAT KETERANGAN BEDA NAMA (1 Orang Yang Sama)

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KK dan KTP
- Fotokopi Data Pendukung
- Membuat Surat Pernyataan

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2

SURAT PENGANTAR DOMISILI TEMPAT TINGGAL

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi (1 br)
- Fotokopi akta pendirian usaha (bagi yang menjalankan usaha) (2 br)
- Surat keterangan kerja dari Pimpinan Perusahaan difotokopi (2 br)
- KTP Asli daerah asal yang masih berlaku difotokopi (2 br)

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2 → KEMENTERIAN 3

SURAT IJIN KERAMAIAAN

Persyaratan berkas :

- Surat pengantar RT
- Fotokopi KK dan KTP

Alur Prosedur :

RT 1 → KELURAHAN 2 → POL. DAERAH 3



Pola Pikir ASN sebagai Pelayanan Publik

Fundamen Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi

Pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga Negara

Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang

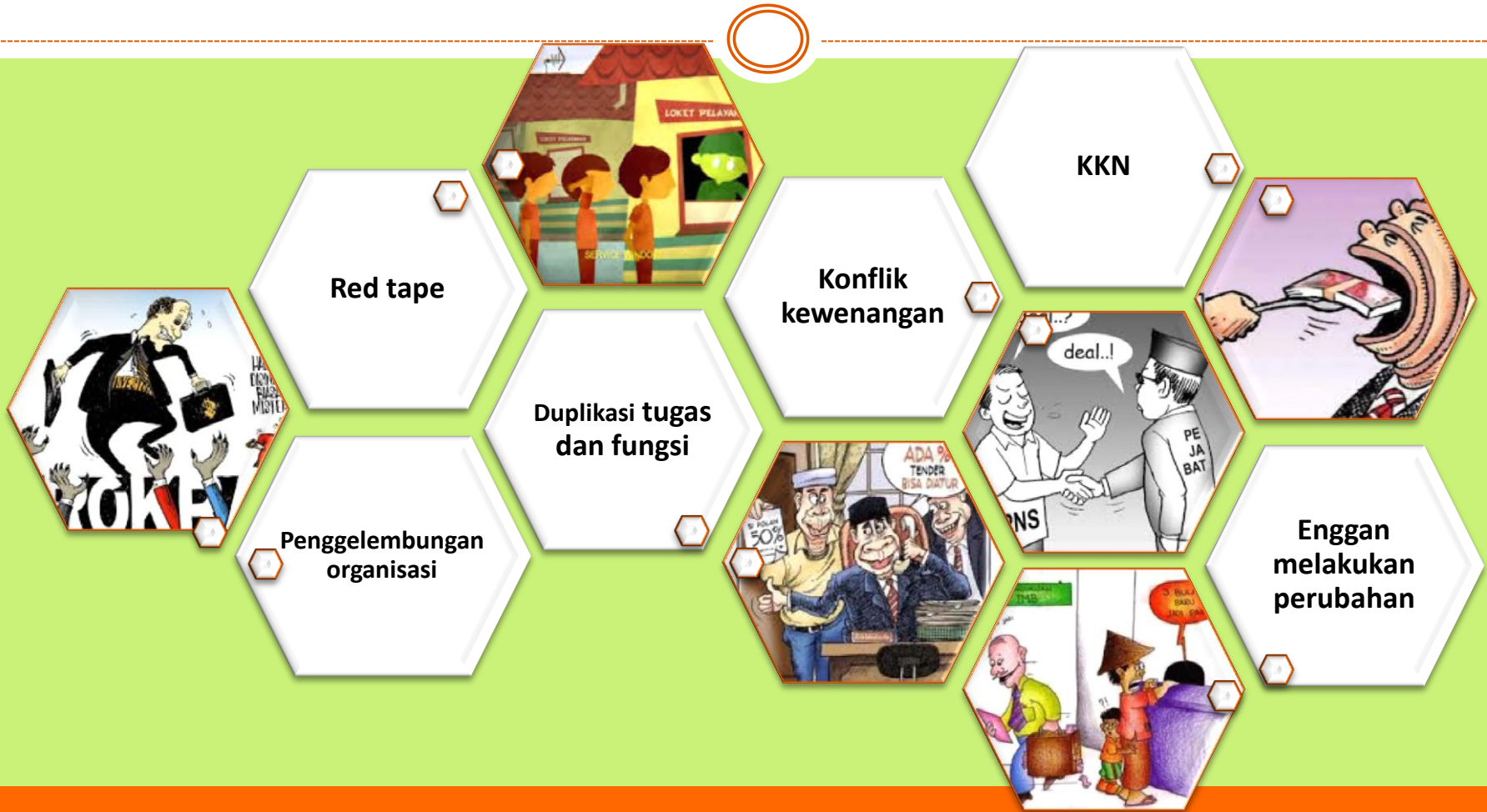
Pelayanan publik memiliki fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia akan tetapi juga memberikan perlindungan kepada warga negaranya

ASN sebagai profesi berlandaskan prinsip:



- a. Nilai dasar;
- b. Kode etik dan kode perilaku;
- c. Komitmen, integritas moral, dan tanggungjawab pada pelayanan publik;
- d. Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas;
- e. Kualifikasi akademik;
- f. Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas; dan
- g. Profesionalitas jabatan.

Patologi Birokrasi



Masalah Klasik Pelayanan Publik di Indonesia

1. Biayanya yang mahal;
2. Prosedurnya sulit dipenuhi dan harus melalui tahapan yang berbelit-belit;
3. Pemberi layanan tidak ramah;
4. Diskriminatif;
5. Tidak ada kepastian kualitas dan waktu penyelesaian layanan;
6. Tidak transparan;
7. Tidak responsif terhadap kebutuhan warga negara;
8. Ditandai praktik KKN.





Metrotvnews.com, 30 Januari 2017

Sikap Pelayanan Prima



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



Praktik Etiket

Pelayanan Publik

Etiket & Etika



Etiket	Etika
<ul style="list-style-type: none">Etiket menyangkut cara suatu perbuatan harus dilakukan manusia. Diantara beberapa cara yang mungkin, etiket menunjukkan cara yang tepat, artinya cara yang diharapkan serta ditentukan dalam suatu kalangan tertentu. Etika tidak terbatas pada cara dilakukannya suatu perbuatan.	<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.

Kata Kunci dalam Pelayanan



Atensi

Senyum

Salam

Tolong

Maaf

**Terima
kasih**

Dasar Etiket yang harus dilakukan ASN:

Politeness

Respectful

Attentive

Cooperative

Tolerance

Informality

Self Control



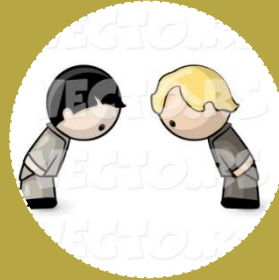
Manfaat Etiket:



Communicative



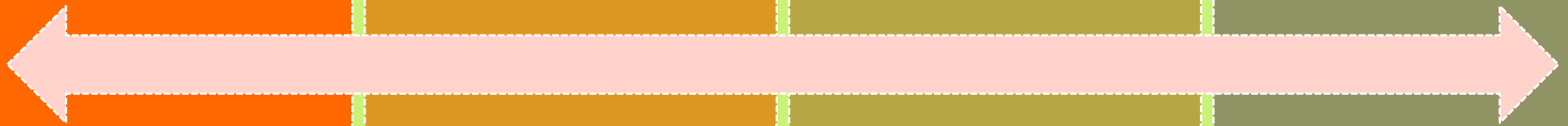
Attractive



Respectable



Self Confidence



Praktek Etiket

Etiket dalam menyampaikan salam & tegur sapa



Etiket bersalaman/ berjabat tangan



Etiket bertamu & menerima tamu



Etiket bertelepon




Etiket menangani Keluhan



KESIMPULAN



1. CPNS yang direkrut dari berbagai kalangan & latar belakang yang berbeda memiliki pola pikir yang berbeda.
2. Pentingnya melakukan perubahan pola pikir PNS adalah agar mampu mengembangkan pola pikir yang positif dan memiliki etika yang dapat mensukseskan tugas dan peranan PNS sebagai abdi negara, abdi negara, abdi masyarakat, dan pelayan masyarakat.



*The pessimist sees difficulty
in every opportunity.*

*The optimist sees the opportunity
in every difficulty.*

~ Winston Churchill

**Thank you...
Have a good public service.**

© <http://photoquote.com>