

MODUL BERORIENTASI PELAYANAN

PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
2021

Hak Cipta © pada:
Lembaga Administrasi Negara
Edisi Tahun 2021

**Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
Jl. Veteran No. 10 Jakarta Pusat 10110**

**BERORIENTASI PELAYANAN
Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil**

TIM PENGARAH SUBSTANSI:

1. Dr. Muhammad Taufiq, DEA
2. Erna Irawati, S.Sos., M.Pol.Adm.

PENULIS MODUL:

Andi Adiyat Mirdin, S.H.

EDITOR: Felisia Vestina Santawati, S.Gz., MM.

COVER: Amelia Ayang Sabrina, SIA.

Sumber Foto Cover: <http://unsplash.com>

Jakarta – LAN – 2021

ISBN

KATA PENGANTAR

Sejalan dengan pengembangan kurikulum Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), CPNS wajib menjalani masa percobaan yang dilaksanakan melalui proses pelatihan terintegrasi. Pelatihan Dasar CPNS bertujuan untuk mengembangkan kompetensi CPNS yang dilakukan secara terintegrasi.

Pembelajaran dalam Pelatihan Dasar CPNS terdiri atas empat agenda yaitu Agenda Sikap Perilaku Bela Negara, Agenda Nilai-Nilai Dasar PNS, Agenda Kedudukan dan Peran PNS untuk mendukung terwujudnya *Smart Governance* sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Agenda Habitiasi. Setiap agenda terdiri dari beberapa mata pelatihan yang berbentuk bahan ajar. Bahan ajar Pelatihan Dasar CPNS merupakan acuan minimal bagi para pengajar dalam menumbuh kembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap peserta Pelatihan Dasar CPNS terkait dengan isi dari bahan ajar yang sesuai agenda dalam pedoman Pelatihan Dasar CPNS. Oleh karena bahan ajar ini merupakan produk yang dinamis, maka para pengajar dapat meningkatkan pengembangan inovasi dan kreativitasnya dalam mentransfer isi bahan ajar ini kepada peserta Pelatihan Dasar CPNS. Selain itu, peserta Pelatihan Dasar CPNS dituntut kritis untuk menelaah isi dari bahan ajar Pelatihan Dasar CPNS ini. Sehingga apa yang diharapkan penulis, yaitu pemahaman secara keseluruhan dan kemanfaatan dari bahan ajar ini tercapai.

Akhir kata, kami atas nama Lembaga Administrasi Negara, mengucapkan terima kasih kepada tim penulis yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan pengayaan terhadap isi dari bahan ajar ini. Kami berharap budaya pengembangan bahan ajar ini terus dilakukan

sejalan dengan pembelajaran yang berkelanjutan (*sustainable learning*) peserta. Selain itu, kami juga membuka lebar terhadap masukan dan saran perbaikan atas isi bahan ajar ini. Hal ini dikarenakan bahan ajar ini merupakan dokumen dinamis (*living document*) yang perlu diperkaya demi tercapainya tujuan jangka panjang yaitu peningkatan kualitas sumberdaya manusia Indonesia yang berdaya saing.

Kami sangat menyadari bahwa Modul ini jauh dari sempurna. Dengan segala kekurangan yang ada pada Modul ini, kami mohon kesediaan pembaca untuk dapat memberikan masukan yang konstruktif guna penyempurnaan selanjutnya. Semoga Modul ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Desember 2021

Kepala LAN,

Adi Suryanto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Deskripsi Singkat	1
B. Tujuan Pembelajaran	1
C. Metodologi Pembelajaran	2
D. Kegiatan Pembelajaran	3
E. Sistematika Modul	7
BAB II MATERI POKOK 1 KONSEP PELAYANAN PUBLIK.....	9
A. Uraian Materi	9
B. Rangkuman	29
C. Evaluasi Materi Pokok 1	30
D. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	33
BAB III MATERI POKOK 2 BERORIENTASI PELAYANAN	34
A. Uraian Materi	34
B. Rangkuman	46
C. Evaluasi Materi Pokok 2.....	47
D. Umpan Balik dan Tindak Lanjut	51
BAB IV PENUTUP.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini diberikan untuk memfasilitasi pembentukan nilai Berorientasi Pelayanan pada peserta melalui substansi pembelajaran yang terkait dengan bagaimana memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat; ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; serta melakukan perbaikan tiada henti. Mata Pelatihan ini merupakan bagian dari Pembelajaran Agenda II Pelatihan Dasar CPNS yang dalam penyampaianya dapat dilakukan secara terintegrasi dengan 6 (enam) Mata Pelatihan Agenda II yang lainnya, baik pada fase pembelajaran mandiri, jarak jauh, maupun klasikal.

Materi-materi pokok yang disajikan pada modul ini masih bersifat umum sehingga dapat dikembangkan dan diperinci lebih lanjut pembahasannya pada saat pelaksanaan pembelajaran dengan panduan dari pengampu. Untuk membantu peserta memahami substansi materi, maka pada setiap akhir pembahasan materi pokok dilengkapi dengan latihan soal dan evaluasi. Latihan dan evaluasi tersebut hendaknya dikerjakan dengan sebaik-baiknya oleh setiap peserta.

B. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu mengaktualisasikan nilai Berorientasi Pelayanan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, dengan indikator peserta mampu:

1. Memahami dan menjelaskan pelayanan publik secara konseptual/teoretis;
2. Memahami dan menjelaskan panduan perilaku (kode etik) nilai Berorientasi Pelayanan, serta memberikan contoh perilaku spesifik yang kontekstual dengan jabatan dan/atau organisasinya;
3. Mengaktualisasikan nilai Berorientasi Pelayanan dalam pelaksanaan tugas jabatannya masing-masing; dan
4. Menganalisis kasus dan/atau menilai contoh penerapan Berorientasi Pelayanan secara tepat.

C. Metodologi Pembelajaran

Metodologi pembelajaran pada setiap fase pembelajaran modul ini adalah sebagai berikut:

1. Pada Pelatihan Klasikal:

Mata Pelatihan (MP) ini merupakan bagian dari Pembelajaran Agenda II Latsar CPNS (Agenda Nilai-Nilai Dasar PNS), sehingga dalam proses pembelajarannya dilakukan secara terintegrasi dengan menggunakan beragam metode, diantaranya ceramah, tanya jawab, curah pendapat, diskusi kelompok dan presentasi, bermain peran, studi kasus, dan lain-lain.

2. Pada Pelatihan *Blended Learning*:

- a. Fase MOOC:

Pada fase ini metode yang dapat digunakan adalah belajar mandiri, dengan membaca materi dan mengerjakan latihan serta evaluasi yang diberikan pada Aplikasi MOOC.

- b. Fase *E-learning*:

- 1) *Synchronous*:

Pada fase ini metode yang dapat digunakan diantaranya ceramah, penanyangan film pendek, tanya jawab, curah pendapat, studi kasus, diskusi kelompok serta paparan, kuis-kuis interaktif, dan lain-lain, yang terintegrasi dengan 6 MP lain pada Agenda Nilai-Nilai Dasar PNS.

2) *Asynchronous*:

Pada fase ini metode yang dapat digunakan diantaranya diskusi kelompok dan belajar mandiri, yang terintegrasi dengan 6 MP lain pada Agenda Nilai-Nilai Dasar PNS.

c. Fase Klasikal:

Pada fase ini metode yang dapat digunakan diantaranya ceramah, penanyangan film pendek, tanya jawab, curah pendapat, studi kasus, diskusi kelompok dan paparan, kuis-kuis interaktif, dan lain-lain, yang terintegrasi dengan 6 MP lain pada Agenda Nilai-Nilai Dasar PNS.

D. Kegiatan Pembelajaran

Kegiatan pembelajaran pada setiap fase pembelajaran untuk modul ini adalah sebagai berikut:

1. Pada Pelatihan Klasikal:

Mata Pelatihan ini merupakan bagian dari Pembelajaran Agenda II Latsar CPNS (Agenda Nilai-Nilai Dasar PNS), sehingga dalam proses pembejarannya dilakukan secara terintegrasi dengan 6 Mata Pelatihan lainnya di Agenda ini, secara umum tahapan kegiatan pembelajaran yang dapat dilakukan diantaranya:

- a. Menjelaskan tujuan pembelajaran Agenda II dan tujuan pembelajaran setiap modulnya termasuk modul Berorientasi Pelayanan.
- b. Menjelaskan sistematika materi untuk setiap modul dan keterkaitan antar modul-modulnya dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran Agenda II.
- c. Melakukan curah pendapat tentang urgensi setiap nilai BerAKHLAK bagi PNS, khususnya untuk nilai Berorientasi Pelayanan.
- d. Memberikan penugasan-penugasan yang relevan sehingga peserta dapat berdiskusi kelompok secara mandiri, dapat berupa studi kasus, penugasan bermain peran, dan lain-lain.
- e. Memberikan kesempatan peserta untuk mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya.
- f. Memberikan penguatan dan pendalaman materi setelah peserta mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya dengan metode ceramah, tanya jawab, penayangan film pendek, dan lain-lain.
- g. Melakukan evaluasi terhadap penguasaan materi oleh peserta dengan beragam cara, seperti pemberian soal komprehensif, kuis-kuis interaktif dan lain sebagainya.

2. Pada Pelatihan *Blended Learning*:

a. Fase MOOC:

Pada fase ini kegiatan pembelajaran yang dapat dilakukan peserta adalah dengan mempelajari bahan-bahan pembelajaran termasuk modul, melakukan latihan-latihan

serta mengerjakan evaluasi akademis yang tersedia pada Aplikasi MOOC.

b. Fase *E-learning*:

1) *Synchronous*:

Mata Pelatihan ini merupakan bagian dari Pembejaran Agenda II Latsar CPNS (Agenda Nilai-Nilai Dasar PNS), sehingga dalam proses pembejarannya dilakukan secara terintegrasi dengan 6 MP lainnya di Agenda ini, secara umum tahapan kegiatan pembelajaran pada Fase *E-learning Synchronous* yang dapat dilakukan diantaranya:

- a) Menjelaskan tujuan pembelajaran Agenda II dan tujuan pembelajaran setiap modulnya termasuk modul Berorientasi Pelayanan.
- b) Menjelaskan sistematika materi untuk setiap modul dan keterkaitan antar modul-modulnya dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran Agenda II.
- c) Mengukur tingkat penguasaan materi peserta setelah mereka belajar secara mandiri pada aplikasi MOOC dengan menggunakan beragam cara atau metode, diantaranya tanya jawab dan kuis-kuis interaktif.
- d) Melakukan curah pendapat tentang urgensi setiap nilai BerAKHLAK bagi PNS, khususnya untuk nilai Berorientasi Pelayanan.
- e) Memberikan penugasan-penugasan yang relevan sehingga peserta dapat berdiskusi kelompok secara

mandiri, dapat berupa studi kasus, penugasan bermain peran, dan lain-lain.

- f) Memberikan kesempatan peserta untuk mempresentasikan hasil pengerjaan tugasnya.
- g) Memberikan penguatan dan pendalaman materi setelah peserta mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya dengan metode ceramah, tanya jawab, penayangan film pendek, dan lain-lain.
- h) Melakukan evaluasi terhadap penguasaan materi oleh peserta dengan beragam cara, seperti pemberian soal komprehensif, kuis-kuis interaktif dan lain sebagainya.

2) *Asynchronous*:

Pada fase ini kegiatan pembejaraan yang dapat dilakukan peserta adalah melakukan diskusi kelompok dan belajar mandiri untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan.

c. Fase Klasikal:

Secara umum tahapan kegiatan pembelajaran yang dapat dilakukan pada fase ini adalah:

- 1) Menjelaskan tujuan dan skenario pembelajaran Agenda II fase Klasikal.
- 2) Mereviu atau mengingatkan peserta terhadap materi-materi Agenda II termasuk materi tentang Berorientasi Pelayanan yang telah dipelajari pada fase *E-Learning*.
- 3) Memberikan kesempatan kepada peserta untuk saling bertukar pengalaman dalam mengatualisasikan nilai

BerAKHLAK termasuk nilai Berorientasi Pelayanan selama masa habituasi.

- 4) Memberikan penugasan-penugasan yang relevan untuk memperkuat penguasaan materi dan pengalaman aktualisasi peserta sehingga dapat memiliki komitmen yang kuat untuk terus mengaktualisasikan/menghabituasikan nilai BerAKHLAK setelah Pelatihan Dasar berakhir. Penugasan-penugasan tersebut dapat berupa studi kasus, penugasan bermain peran, membuat video, dan lain-lain.
- 5) Memberikan kesempatan peserta untuk mempresentasikan hasil pengerjaan tugasnya.
- 6) Memberikan penguatan dan pendalaman materi setelah peserta mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya dengan metode ceramah, tanya jawab, penayangan film pendek, dan lain-lain.
- 7) Melakukan revidi dan evaluasi terhadap penguasaan materi peserta dengan beragam cara, seperti pemberian soal komprehensif, kuis-kuis interaktif dan lain sebagainya.

E. Sistematika Modul

Sistematika modul Berorientasi Pelayanan ini adalah sebagai berikut:

1. Konsep Pelayanan:
 - a. Pengertian Pelayanan Publik
 - b. Membangun Budaya Pelayanan Prima
 - c. ASN sebagai Pelayan Publik

- d. Nilai Berorientasi Pelayanan dalam *Core Values* ASN
- 2. Berorientasi Pelayanan:
 - a. Panduan Perilaku Berorientasi Pelayanan
 - 1) Memahami dan Memenuhi Kebutuhan Masyarakat
 - 2) Ramah, Cekatan, Solutif, dan Dapat Diandalkan
 - 3) Melakukan Perbaikan Tiada Henti
 - b. Tantangan Aktualisasi Nilai Berorientasi Pelayanan

BAB II

MATERI POKOK 1

KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Setelah mempelajari Materi Pokok 1 ini, peserta mampu memahami dan menjelaskan pelayanan publik secara konseptual/teoretis.

A. Uraian Materi

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrative, sebagaimana tercantum dalam Penjelasan atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Pelayanan publik yang prima dan memenuhi harapan masyarakat merupakan muara dari Reformasi Birokrasi, sebagaimana tertulis dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebelum melangkah lebih jauh, kita perlu memahami terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan pelayanan publik. Dalam Oxford Learner's Dictionary, kata pelayanan (*service*) diartikan sebagai *"a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company (sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau perusahaan swasta)"*. Selain itu, Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman.

Sementara itu, frasa pelayanan publik (*public service*) dalam kamus tersebut memiliki arti *"a service such as education or transport that a government or an official organization provides for people in general in a particular society (layanan seperti pendidikan atau transportasi yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi resmi untuk orang-orang pada umumnya dalam masyarakat tertentu)"*. Davit McKevitt dalam Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil "Pelayanan Publik" (2017), menyatakan bahwa *"Core Public Services maybe defined as those sevicees which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in are as where the market is in capable of reaching or even approaching a socially optimal state; heatlh, education, welfare and security provide the most obvious best know example"*.

Definisi dari pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam UU Pelayanan Publik adalah 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.

Agus Dwiyanto (2010:21) menawarkan alternatif definisi pelayanan publik sebagai semua jenis pelayanan untuk menyediakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang memenuhi kriteria yaitu merupakan jenis barang atau jasa yang memiliki eksternalitas tinggi dan sangat diperlukan masyarakat serta penyediaannya terkait dengan upaya mewujudkan tujuan bersama yang tercantum dalam konstitusi maupun dokumen perencanaan pemerintah, baik dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga, mencapai tujuan strategis pemerintah, dan memenuhi komitmen dunia internasional. Dalam penjelasan lebih lanjut, Dwiyanto (2010:22) mengatakan bahwa dari segi mekanisme penyediaannya, pelayanan publik tersebut tidak harus dilakukan oleh pemerintah sendiri, akan tetapi dapat dilakukan oleh sektor swasta (mekanisme pasar).

Adapun penyelenggara pelayanan publik menurut UU Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam batasan pengertian tersebut, jelas bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah salah satu dari penyelenggara pelayanan

publik, yang kemudian dikuatkan kembali dalam UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN), yang menyatakan bahwa salah satu fungsi ASN adalah sebagai pelayan publik.

Asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang tercantum dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik, yaitu:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan publik yang baik juga didasarkan pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk merespons berbagai kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan birokrasi. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik adalah:

a. Partisipatif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.

b. Transparan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya. Masyarakat juga harus diberi akses yang sebesar-besarnya untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

c. Responsif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai klien.

d. Tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti status sosial, pandangan politik, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya.

e. Mudah dan Murah

Penyelenggaraan pelayanan publik di mana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar biaya untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan, harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh seluruh warga negara. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi mandat konstitusi.

f. Efektif dan Efisien

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah.

g. Aksesibel

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dan lain-lain) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tersebut.

h. Akuntabel

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar. Oleh karena itu, semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggungjawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan (pejabat atau unit organisasi yang lebih tinggi secara vertikal), akan tetapi yang lebih penting harus dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik. Mekanisme pertanggungjawaban yang demikian sering disebut sebagai *social accountability*.

i. Berkeadilan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memiliki berbagai tujuan. Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

Dari penjelasan di atas, kita dapat mengetahui bahwa terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik khususnya dalam konteks ASN, yaitu 1) penyelenggara pelayanan publik yaitu ASN/Birokrasi, 2) penerima layanan yaitu masyarakat, *stakeholders*, atau sektor privat, dan 3) kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan.

2. Membangun Budaya Pelayanan Prima

Hingga saat ini, potret birokrasi kita masih belum baik. Birokrasi lebih banyak berkonotasi dengan citra negatif seperti rendahnya kualitas pelayanan publik, berperilaku korup, kolusif dan nepotis, masih rendahnya profesionalisme dan etos kerja, mahal biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan pelayanan publik, proses pelayanan yang berbelit-belit, hingga muncul jargon “KALAU BISA DIPERSULIT KENAPA DIPERMUDAH”. Selama ini permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sangat berkaitan erat dengan proses pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara, baik dari sisi prosedur, persyaratan, waktu, biaya dan fasilitas pelayanan, yang dirasakan masih belum memadai dan jauh dari harapan masyarakat.

Budaya paternalisme telah mengakar kuat dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Dalam konteks pelayanan publik, paternalisme dilihat dari hubungan antara birokrasi sebagai petugas pelayanan dengan masyarakat pengguna layanan. Masyarakat pengguna layanan dalam pola paternalisme mempunyai posisi tawar-menawar yang lemah, artinya masyarakat pengguna layanan tidak bisa berbuat lebih banyak jika mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan. Kualitas pelayanan publik saat ini masih banyak berada di area *bureaucratic paternalism*, sehingga mengakibatkan tidak tercapainya kualitas pelayanan publik yang berorientasi terhadap kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi kepada pemenuhan kepuasan pengguna layanan. Apabila dikaitkan dengan tugas ASN dalam melayani masyarakat, pelayanan yang berorientasi pada *customer satisfaction* adalah wujud pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau dikenal dengan sebutan pelayanan prima. Pelayanan prima didasarkan pada implementasi standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara.

Budaya pelayanan oleh ASN akan sangat menentukan kualitas pemberian layanan kepada masyarakat. Menurut Djamaluddin Ancok dkk. (2014), budaya pelayanan yang baik juga tentu akan berdampak positif terhadap kinerja organisasi dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Budaya pelayanan akan berjalan dengan baik apabila terbangun kerja tim di dalam internal organisasi. Melalui kerja sama yang baik, pekerjaan dalam memberikan pelayanan dapat diselesaikan dengan hasil terbaik bagi pengguna layanan. Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama ASN dalam bekerja.
- b. Faktor lain adalah pemahaman tentang pelayanan prima. Budaya berorientasi pada pelayanan prima harus menjadi dasar ASN dalam penyediaan pelayanan. Pelayanan Prima adalah memberikan pelayanan sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan. Berdasarkan pengertian tersebut, dalam memberikan pelayanan prima terdapat beberapa tingkatan yaitu: (1) memenuhi kebutuhan dasar pengguna, (2) memenuhi harapan pengguna, dan (3) melebihi harapan pengguna, mengerjakan apa yang lebih dari yang diharapkan.

- c. Pemberian pelayanan yang prima akan berimplikasi pada kemajuan organisasi, apabila pelayanan yang diberikan prima (baik), maka organisasi akan menjadi semakin maju. Implikasi kemajuan organisasi akan berdampak antara lain: (1) makin besar pajak yang dibayarkan pada negara, (2) makin bagus kesejahteraan bagi pegawai, dan (3) makin besar fasilitas yang diberikan pada pegawai.

Terdapat enam elemen untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas yaitu:

- a. Komitmen pimpinan yang merupakan kunci untuk membangun pelayanan yang berkualitas;
- b. Penyediaan layanan sesuai dengan sasaran dan kebutuhan masyarakat;
- c. Penerapan dan penyesuaian Standar Pelayanan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Memberikan perlindungan bagi internal pegawai, serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat;
- e. Pengembangan kompetensi SDM, jaminan keamanan dan keselamatan kerja, fleksibilitas kerja, penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan sarana prasarana; dan
- f. Secara berkala melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik tentunya tidak lepas dari strategi pelaksanaan kebijakan pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, Kementerian PANRB telah melahirkan beberapa produk kebijakan pelayanan publik sebagai

wujud pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diantaranya adalah:

- a. penerapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- b. tindak lanjut dan upaya perbaikan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. profesionalisme SDM;
- d. pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) untuk memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat;
- e. mendorong integrasi layanan publik dalam satu gedung melalui Mal Pelayanan Publik;
- f. merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!);
- g. penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik melalui Evaluasi Pelayanan Publik sehingga diperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan;
- h. kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan masyarakat untuk membahas rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, ataupun permasalahan terkait pelayanan publik melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik; dan
- i. terobosan perbaikan pelayanan publik melalui Inovasi Pelayanan Publik.

Budaya pelayanan prima menjadi modal utama dalam memberikan kepuasan pelanggan. Pemberian kepuasan kepada

pelanggan menjadi salah satu kewajiban dan tanggung jawab organisasi penyedia pelayanan. Melalui pemberian pelayanan yang baik, pelanggan atau pengguna layanan kita akan secara sukarela menginformasikan kepada pihak lain akan kualitas pelayanan yang diterima, hal ini secara langsung akan mempromosikan kinerja organisasi penyedia pelayanan publik. Penilaian positif dari pelanggan menjadi semakin penting mengingat saat ini pelanggan turut menjadi penilai utama organisasi penyedia pelayanan publik.

Keberhasilan pelayanan publik akan bermuara pada kepercayaan masyarakat sebagai subjek pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah suatu proses yang secara terus-menerus guna mewujudkan konsep *good governance* yang menjadi dambaan masyarakat sebagai pemegang hak utama atas pelayanan publik.

Penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada layanan prima sudah tidak bisa ditawar lagi ketika lembaga pemerintah ingin meningkatkan kepercayaan publik. Apabila setiap lembaga pemerintah dapat memberikan layanan prima kepada masyarakat maka akan menimbulkan kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani. Sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya, bahwa layanan untuk kepentingan publik menjadi tanggung jawab pemerintah. Ditambah lagi, masyarakat semakin menyadari haknya dan semakin kritis untuk mendapatkan layanan terbaik dari aparat pemerintah.

3. ASN sebagai Pelayan Publik

Untuk mewujudkan tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, pegawai ASN disertai tugas untuk melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Tugas pelayanan publik dilakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Adapun tugas pemerintahan dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Sedangkan dalam rangka pelaksanaan tugas pembangunan tertentu dilakukan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political development*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*economic and social development*) yang diarahkan pada meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat. Selain itu, pembangunan sumber daya manusia ASN sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi, diharapkan mampu mengakselerasi pelaksanaan tugas, fungsi, dan peran ASN sebagaimana dimaksud dalam UU ASN.

Sebagaimana kita ketahui dalam Pasal 10 UU ASN, pegawai ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta sebagai perekat dan pemersatu bangsa. Untuk menjalankan fungsi tersebut, pegawai ASN bertugas untuk:

- a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan

- c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selain tugas dan fungsi yang melekat pada pegawai ASN, pegawai ASN juga berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Peran tersebut dilaksanakan melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sehingga ASN tentu akan terlibat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, yang membutuhkan kesadaran bersama untuk meningkatkan peran pegawai ASN khususnya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui perbaikan birokrasi di Indonesia untuk kesejahteraan masyarakat secara umum.

Pasal 34 UU Pelayanan Publik juga secara jelas mengatur mengenai bagaimana perilaku pelaksana pelayanan publik, termasuk ASN, dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Dalam mengimplementasikan budaya berorientasi pelayanan, ASN perlu memahami mengenai beberapa hal fundamental mengenai pelayanan publik, antara lain:

- a. Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi. Dengan demikian menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya baik dilakukan sendiri (oleh birokrasi pemerintah) maupun bekerja sama dengan sektor swasta;
- b. Pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga negara. Artinya, para birokrat penyelenggara pelayanan publik harus paham bahwa semua fasilitas yang mereka nikmati (gedung, peralatan, gaji bagi ASN, protokoler, dsb.) dibayar dengan pajak yang dibayarkan oleh warga negara. Oleh karena itu, ASN harus paham bahwa warga

negara adalah *agent* (tuan) dan Saudara adalah client (pelayan). Konsekuensinya, Saudara sebagai ASN yang harus mengikuti kehendak masyarakat pengguna layanan, bukan sebaliknya masyarakat yang harus mengikuti kehendak Saudara.

- c. Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang. Karena sifatnya yang demikian, sebagai seorang ASN Saudara harus paham bahwa kegagalan dalam berkontribusi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas akan berakibat pada kegagalan kita sebagai bangsa dalam mewujudkan cita-cita bersama. Dalam konteks dunia yang dihadapkan pada tantangan globalisasi maka kegagalan Saudara sebagai ASN dalam membantu mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik juga berarti berdampak pada kegagalan Indonesia dalam memenangkan pertarungan memperebutkan supremasi globalisasi. Jika ini terjadi, masa dengan bangsa Indonesia menjadi taruhannya.
- d. Pelayanan publik memiliki fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia, akan tetapi juga berfungsi untuk memberikan perlindungan bagi warga negara (proteksi). Coba Saudara bayangkan ketika pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan perlindungan kepada warga negaranya? Masyarakat menjadi korban main hakim sendiri karena polisi tidak hadir. TKI menjadi korban kekejaman para tuan mereka di negara asing, bahkan ketika menginjakkan kaki di bandara

tanah airnya sendiri karena pemerintah gagal memberikan pelayanan untuk melindungi mereka. Dan banyak contoh lagi penderitaan warga negara ketika pemerintah gagal menyelenggarakan pelayanan publik yang baik.

Dengan memahami empat hal pokok tersebut maka diharapkan Saudara akan memposisikan diri Saudara secara tepat ketika berhadapan dengan warga yang membutuhkan pelayanan publik. Mulai saat ini Saudara diharapkan paham bahwa warga negara yang membutuhkan pelayanan publik perlu Saudara layani dengan baik dengan memenuhi kebutuhan mereka.

4. Nilai Berorientasi Pelayanan dalam *Core Values* ASN

Berdasarkan Surat Edaran (SE) Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 tanggal 26 Agustus 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa dalam rangka penguatan budaya kerja sebagai salah satu strategi transformasi pengelolaan ASN menuju pemerintahan berkelas dunia (*World Class Government*), Pemerintah telah meluncurkan *Core Values* (Nilai-Nilai Dasar) ASN BerAKHLAK dan *Employer Branding* (Bangga Melayani Bangsa).

Pada tanggal 27 Juli 2021, Presiden Joko Widodo meluncurkan *Core Values* dan *Employer Branding* ASN tersebut, yang bertepatan dengan Hari Jadi Kementerian PANRB ke-62. *Core Values* ASN yang diluncurkan yaitu ASN **BerAKHLAK** yang merupakan akronim dari **Berorientasi** Pelayanan, **Akuntabel**, **Kompeten**, **Harmonis**, **Loyal**, **Adaptif**, **Kolaboratif**. *Core Values* tersebut seharusnya dapat dipahami dan dimaknai sepenuhnya

oleh seluruh ASN serta dapat diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas dan kehidupan sehari-hari. Oleh karena tugas pelayanan publik yang sangat erat kaitannya dengan pegawai ASN, sangatlah penting untuk memastikan bahwa ASN mengedepankan nilai Berorientasi Pelayanan dalam pelaksanaan tugasnya, dimaknai bahwa setiap ASN harus berkomitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.

Secara lebih operasional, Berorientasi Pelayanan dapat dijabarkan dengan beberapa kriteria, yakni:

- a. ASN harus memiliki kode etik (*code of ethics*) untuk menjabarkan pedoman perilaku sesuai dengan tujuan yang terkandung dari masing-masing nilai. Kode etik juga terkadang dibuat untuk mengatur hal-hal apa saja yang secara etis boleh dan tidak boleh dilakukan, misalnya yang terkait dengan konflik kepentingan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik jika terjadi konflik kepentingan maka aparatur ASN harus mengutamakan kepentingan publik dari pada kepentingan dirinya sendiri.
- b. Untuk mendetailkan kode etik tersebut, dapat dibentuk sebuah kode perilaku (*code of conducts*) yang berisi contoh perilaku spesifik yang wajib dan tidak boleh dilakukan oleh pegawai ASN sebagai interpretasi dari kode etik tersebut. Contoh perilaku spesifik dapat juga berupa bagaimana penerapan SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Pegawai ASN harus menerapkan budaya pelayanan, dan menjadikan prinsip melayani sebagai suatu kebanggaan.

Munculnya rasa kebanggaan dalam memberikan pelayanan akan menjadi modal dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini juga sejalan dengan *employee value proposition* atau *employer branding* ASN yakni “Bangga Melayani Bangsa”. Kebanggaan memberikan pelayanan terbaik membantu kita memberikan hasil optimal dalam melaksanakan tugas pelayanan. Prinsip melayani juga menjadi dasar dan perlu diatur dengan prosedur yang jelas.

Berorientasi Pelayanan sebagai nilai dan menjadi dasar pembentukan budaya pelayanan tentu tidak akan dengan mudah dapat dilaksanakan tanpa dilandasi oleh perubahan pola pikir ASN, didukung dengan semangat penyederhanaan birokrasi yang bermakna penyederhanaan sistem, penyederhanaan proses bisnis dan juga transformasi menuju pelayanan berbasis digital.

Sikap pelayanan bagi pegawai ASN berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap Saudara dapat menggambarkan instansi/organisasi Saudara, karena sikap pelayanan tersebut mewakili citra organisasi Saudara secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, budaya pelayanan dalam birokrasi pemerintahan akan sangat ditentukan oleh sikap pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai ASN.

Pelayanan yang diberikan aparatur harus merujuk pada standar yang ditetapkan pemerintah. Standar mutu layanan pada institusi pemerintah dapat dibedakan dalam dua paradigma, yaitu: (1) standar berbasis peraturan perundang-undangan (*producer*

view), dan (2) standar berbasis kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (*consumer view or public view*).

Alasan lain yang mendasari pentingnya nilai Berorientasi Pelayanan bagi seorang ASN adalah untuk menghasilkan suatu paradigma berpikir bahwa ASN harus seoptimal mungkin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga diharapkan ada perubahan *mindset* yang mempengaruhi ASN dalam bersikap, dan menghasilkan *output/outcome* atas perubahan *mindset* atau paradigma dan perubahan sikap tersebut. Baik atau buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia secara nyata akan tercermin juga kepada hasilnya. Dalam contoh negatif yang sudah/sedang terjadi, misalnya dalam hal pelayanan dasar, yaitu pelayanan di bidang pendidikan oleh guru-guru yang tidak berorientasi pelayanan dan tidak memiliki kompetensi memadai, akan menghasilkan murid-murid yang kualitasnya juga kurang memadai, sehingga angkatan kerja yang dihasilkan akan sulit bersaing dengan talenta global lainnya dalam upaya untuk mengangkat kesejahteraan dirinya maupun bagi pembangunan bangsa dan negara.

Ke depan, diharapkan nilai berorientasi pelayanan tersebut dapat menjadi paradigma ASN dalam melaksanakan tugas fungsi jabatannya termasuk dalam tugas pelayanan, agar mendasari bagaimana ASN bersikap dan berperilaku, yang secara langsung akan berdampak pada tujuan unit kerja pada khususnya, dan cita-cita organisasi pada umumnya yakni menghasilkan birokrasi yang profesional. Dalam rangka menjabarkan dan mengoperasionalkan nilai berorientasi pelayanan tersebut, maka Saudara akan

mempelajari konsep dari ketiga kode etiknya, yaitu: (1) memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, (2) ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan, dan (3) melakukan perbaikan tiada henti.

B. Rangkuman

Definisi pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam UU Pelayanan Publik adalah 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.

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik khususnya dalam konteks ASN, yaitu 1) penyelenggara pelayanan publik yaitu ASN/Birokrasi, 2) penerima layanan yaitu masyarakat, *stakeholders*, atau sektor privat, dan 3) kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan.

Pelayanan publik yang prima sudah tidak bisa ditawarkan lagi ketika lembaga pemerintah ingin meningkatkan kepercayaan publik, karena dapat menimbulkan kepuasan bagi pihak-pihak yang dilayani.

Dalam Pasal 10 UU ASN, pegawai ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta sebagai perekat dan pemersatu bangsa. Untuk menjalankan fungsi tersebut, pegawai ASN bertugas untuk:

- a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan
- c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam rangka penguatan budaya kerja sebagai salah satu strategi transformasi pengelolaan ASN menuju pemerintahan berkelas dunia (*World Class Government*), Pemerintah telah meluncurkan *Core Values* (Nilai-Nilai Dasar) ASN BerAKHLAK dan *Employer Branding* (Bangga Melayani Bangsa). *Core Values* ASN **BerAKHLAK** merupakan akronim dari **Berorientasi** Pelayanan, **Akuntabel**, **Kompeten**, **Harmonis**, **Loyal**, **Adaptif**, **Kolaboratif**. *Core Values* tersebut seharusnya dapat dipahami dan dimaknai sepenuhnya oleh seluruh ASN serta dapat diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas dan kehidupan sehari-hari. Oleh karena tugas pelayanan publik yang sangat erat kaitannya dengan pegawai ASN, sangatlah penting untuk memastikan bahwa ASN mengedepankan nilai Berorientasi Pelayanan dalam pelaksanaan tugasnya, yang dimaknai bahwa setiap ASN harus berkomitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.

C. Evaluasi Materi Pokok 1

Untuk membantu mengevaluasi/mengukur tingkat pemahaman Anda terhadap Materi Pokok 1 ini, cobalah Anda kerjakan soal-soal Pilihan Ganda di bawah ini. Pada setiap soalnya, pilihlah satu jawaban yang menurut Anda benar.

1. ASN sebagai profesi, salah satunya berlandaskan pada prinsip Nilai Dasar. Hal tersebut tertuang dalam:

- a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014
 - b. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014
 - c. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2015
 - d. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015
2. Undang-Undang yang mengatur tentang Pelayanan Publik adalah:
 - a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009
 - b. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009
 - c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
 - d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019
3. Sebutkan yang bukan merupakan fungsi ASN:
 - a. pelaksana kebijakan publik
 - b. pelayan publik
 - c. pengawas kegiatan publik
 - d. perekat dan pemersatu bangsa
4. Yang dimaksud dengan berorientasi pelayanan adalah
 - a. Bertanggung jawab terhadap kepercayaan yang diberikan
 - b. Komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat
 - c. Saling peduli dan menghargai perbedaan
 - d. Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan
5. Secara sederhana, definisi pelayanan publik berdasarkan Agus Dwiyanto adalah
 - a. Semua jenis pelayanan untuk menyediakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang memenuhi kriteria yaitu merupakan jenis barang atau jasa

- b. Pelayanan yang dirasakan melalui loket-loket pelayanan
 - c. Sumber daya air dan sumber daya mineral yang dikelola oleh Negara/pemerintah
 - d. Perintah pimpinan/atasan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pada jam-jam pelayanan
6. Yang bukan merupakan unsur penting dalam pelayanan publik adalah
- a. Penyelenggara
 - b. Penerima layanan
 - c. Tempat pelayanan
 - d. Kepuasan pelanggan
7. Yang bukan prinsip pelayanan publik yang baik adalah
- a. Partisipatif dan transparan
 - b. Responsif dan tidak diskriminatif
 - c. Kompleks namun murah
 - d. Aksesibel
8. “Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti status sosial, pandangan politik, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya” adalah prinsip dari ...
- a. Akuntabel
 - b. Aksesibel
 - c. Berkeadilan
 - d. Tidak diskriminatif

9. “Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut, seperti persyaratan, prosedur, biaya, dan sejenisnya” adalah prinsip dari ...
 - a. Responsif
 - b. Transparan
 - c. Efektif dan efisien
 - d. Tidak diskriminatif
10. Nilai berorientasi pelayanan dijabarkan dalam ... panduan perilaku
 - a. 3
 - b. 4
 - c. 5
 - d. 6

D. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Cocokkan jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Hasil Belajar Materi Pokok 1 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Anda yang benar. Apabila tingkat penguasaan Anda mencapai 80% atau lebih, berarti Anda telah memahami Materi Pokok 1 dan Anda dapat meneruskan untuk mempelajari Materi Pokok 2. Tetapi bila tingkat penguasaan Anda masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi lagi Materi Pokok 1, terutama bagian yang belum Anda kuasai.

BAB III

MATERI POKOK 2

BERORIENTASI PELAYANAN

Setelah mempelajari Materi Pokok 2 ini, peserta mampu memahami dan menjelaskan panduan perilaku (kode etik) nilai Berorientasi Pelayanan, serta memberikan contoh perilaku spesifik yang kontekstual dengan jabatan dan/atau organisasinya.

A. Uraian Materi

1. Panduan Perilaku Berorientasi Pelayanan

Sebagaimana kita ketahui, ASN sebagai suatu profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut:

- a. nilai dasar;
- b. kode etik dan kode perilaku;
- c. komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab 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.

Dari berbagai sumber, definisi nilai dasar sendiri adalah kondisi ideal atau kewajiban moral tertentu yang diharapkan dari ASN untuk mewujudkan pelaksanaan tugas instansi atau unit kerjanya. Sedangkan kode etik adalah pedoman mengenai kewajiban moral ASN yang ditunjukkan dalam sikap atau perilaku terhadap apa yang dianggap/dinilai baik atau tidak baik, pantas atau tidak pantas baik dalam melaksanakan tugas maupun dalam pergaulan hidup sehari-hari. Adapun kode perilaku adalah

pedoman mengenai sikap, tingkah laku, perbuatan, tulisan, dan ucapan ASN dalam melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari yang merujuk pada kode etik.

Penjabaran berikut ini akan mengulas mengenai panduan perilaku/kode etik dari nilai Berorientasi Pelayanan sebagai pedoman bagi para ASN dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, yaitu:

a. Memahami dan Memenuhi Kebutuhan Masyarakat

Nilai Dasar ASN yang dapat diwujudkan dengan panduan perilaku Berorientasi Pelayanan yang pertama ini diantaranya:

- 1) mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia;
- 2) menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak;
- 3) membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian; dan
- 4) menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerja sama.

Untuk dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat (*customer needs*) sebagai salah satu unsur penting dalam terciptanya suatu pelayanan publik, terlebih dahulu kita melihat pengertian Masyarakat atau publik sebagai penerima layanan. Masyarakat dalam UU Pelayanan Publik adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Zulian Yamit (2010:75) mengemukakan, bahwa: “Pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa.” Di era global dengan tingkat persaingan

yang semakin tinggi, kinerja organisasi lebih diarahkan pada terciptanya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan antara lain dapat dilihat dari kesenangannya ketika mendapatkan produk/jasa yang sesuai atau bahkan melebihi harapannya, sehingga mendorong keinginannya untuk melakukan pembelian ulang atas produk/jasa yang pernah diperolehnya, tidak merasa kapok, bahkan mereka akan menganjurkan kepada pihak lain untuk menggunakan produk/jasa tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas organisasi tidak hanya diukur dari performans untuk mencapai target (rencana) mutu, kuantitas, ketepatan waktu, dan alokasi sumberdaya, melainkan juga diukur dari kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan pelanggan (*customers*).

Dalam *Quality Management Journal*, “*Customer satisfaction is defined as a measurement that determines how happy customers are with a company’s products, services, and capabilities. Customer satisfaction information, including surveys and ratings, can help a company determine how to best improve or changes its products and services. An organization’s main focus must be to satisfy its customers.*” Selanjutnya pendapat Ancok (2014) juga menguatkan pandangan bahwa kepuasan pelanggan alasan utama pentingnya pelayanan prima.

Siklus pelayanan itu sendiri menurut A. Imanto dalam Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil “Pelayanan Publik” (2017) adalah “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.

Standar mutu pelayanan yang berbasis kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (*consumer view or public view*), diarahkan untuk memberikan kesejahteraan kepada setiap warga negara, misalnya: layanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan konsumen. Kebutuhan dan harapan tersebut berbeda-beda sesuai dengan karakteristik individu yang bersangkutan. Oleh sebab itu konsep mutu dalam konteks ini menuntut sikap responsif dan empati dari petugas pemberi layanan kepada harapan individu atau sekelompok individu pengguna layanan. Aparatur harus menjadi pendengar yang baik atas keluhan ataupun harapan masyarakat terhadap layanan yang ingin mereka dapatkan. Dengan demikian kunci pelayanan kesejahteraan adalah kepuasan para pengguna layanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat.

b. Ramah, Cekatan, Solutif, dan Dapat Diandalkan

Adapun beberapa Nilai Dasar ASN yang dapat diwujudkan dengan panduan perilaku Berorientasi Pelayanan yang kedua ini diantaranya:

- 1) memelihara dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur;
- 2) memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah; dan
- 3) memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun.

Djamaludin Ancok dkk (2014) memberi ilustrasi bahwa perilaku yang semestinya ditampilkan untuk memberikan layanan prima adalah:

- 1) Menyapa dan memberi salam;
- 2) Ramah dan senyum manis;
- 3) Cepat dan tepat waktu;
- 4) Mendengar dengan sabar dan aktif;
- 5) Penampilan yang rapi dan bangga akan penampilan;
- 6) Terangkan apa yang Saudara lakukan;
- 7) Jangan lupa mengucapkan terima kasih;
- 8) Perlakukan teman sekerja seperti pelanggan; dan
- 9) Mengingat nama pelanggan.

Dengan penjabaran tersebut, pegawai ASN dituntut untuk memberikan pelayanan dengan ramah, ditandai senyum, menyapa dan memberi salam, serta berpenampilan rapi; cekatan ditandai dengan cepat dan tepat waktu; solutif

ditandai dengan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memilih layanan yang tersedia; dan dapat diandalkan ditandai dengan mampu, akan dan pasti menyelesaikan tugas yang mereka terima atau pelayanan yang diberikan.

Untuk menghasilkan mutu dalam pelayanan publik yang bersifat jasa, sangat membutuhkan kerja sama dan partisipasi masyarakat. Oleh sebab itu, ASN harus mampu memelihara komunikasi dan interaksi yang baik dengan masyarakat, bersifat kreatif, proaktif dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berbeda beda. Tidak hanya itu saja, karena kondisi sosial ekonomi yang terus membaik, masyarakat pun terus menerus menuntut standard pelayanan yang semakin tinggi dan semakin responsif terhadap kemampuan dan kebutuhan yang beragam. Pelayanan yang baik harus cepat, tepat, dapat diandalkan, tidak berbelit belit (bertele-tele), dan tidak ditunda-tunda.

Sehingga kode etik ramah, cepat, solutif, dan dapat diandalkan sebagai penjabaran dari nilai Berorientasi Pelayanan sangat diharapkan dapat tercermin dari perilaku Saudara sebagai ASN bukan hanya yang bertanggung jawab di garis depan (*front liner*), melainkan menjadi tanggung jawab semua pegawai ASN pada setiap level organisasi. Ke depan, citra positif ASN sebagai pelayan publik terlihat dengan perilaku melayani dengan senyum, menyapa dan memberi salam, serta berpenampilan rapih; melayani dengan cepat dan tepat waktu; melayani dengan memberikan kemudahan bagi

Anda untuk memilih layanan yang tersedia; serta melayani dengan dengan kemampuan, keinginan dan tekad memberikan pelayanan yang prima.

c. Melakukan Perbaikan Tiada Henti

Nilai Dasar ASN yang dapat diwujudkan dengan panduan perilaku Berorientasi Pelayanan yang ketiga ini diantaranya:

- 1) mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik; dan
- 2) mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai.

Karakteristik dalam memberikan pelayanan prima ditunjukkan dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui berbagai cara, antara lain: pendidikan, pelatihan, pengembangan ide kreatif, kolaborasi, dan benchmark. Alangkah baiknya apabila seluruh ASN dapat menampilkan kinerja yang merujuk pada nilai dasar orientasi mutu dalam memberikan layanan kepada publik. Setiap individu aparatur turut memikirkan bagaimana langkah perbaikan yang dapat dilakukan dari posisinya masing-masing. Di lain pihak, pimpinan melakukan pemberdayaan aparatnya secara optimal, dan memberikan arah menuju terciptanya layanan prima yang dapat memuaskan *stakeholders* dengan memberikan *superior customer value*.

Hal ini berarti bahwa memberikan layanan yang bermutu tidak boleh berhenti ketika kebutuhan masyarakat

sudah dapat terpenuhi, melainkan harus terus ditingkatkan dan diperbaiki agar mutu layanan yang diberikan dapat melebihi harapan pengguna layanan. Layanan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan layanan hari esok akan menjadi lebih baik dari hari ini (*doing something better and better*).

Dalam perkembangannya budaya pelayanan harus dipandang sebagai sebuah proses belajar yang menghasilkan bentuk baru serta pengetahuan dan kepandaian yang baru. Sebagai sebuah proses belajar budaya pelayanan harus dapat melakukan perubahan kebiasaan, perubahan nilai, dan perubahan pola pikir atau paradigma pelayanan.

Dalam Richard L. Daft dalam Tita Maria Kanita (2010: 8), “demikian juga halnya inovasi dalam layanan publik mestinya mencerminkan hasil pemikiran baru yang konstruktif, sehingga akan memotivasi setiap individu untuk membangun karakter dan *mind-set* baru sebagai aparatur penyelenggara pemerintahan, yang diwujudkan dalam bentuk profesionalisme layanan publik yang berbeda dari sebelumnya, bukan sekedar menjalankan atau menggugurkan tugas rutin”. Sebagaimana dikemukakan oleh Christopher dan Thor (2001: 65), “*They can also organize to encourage and support creativity and innovation, to do things differently.*” Demikian juga di lingkungan lembaga pemerintahan, aparatur dapat mengembangkan daya imajinasi dan kreativitasnya, untuk melahirkan terobosan- terobosan baru dalam meningkatkan

efektivitas dan efisiensi layanan, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

2. Tantangan Aktualisasi Nilai Berorientasi Pelayanan

Visi Reformasi Birokrasi, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, bahwa pada tahun 2025 akan dicapai pemerintahan kelas dunia, yang ditandai dengan pelayanan publik yang prima. Pada praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik menghadapi berbagai hambatan dan tantangan, yang dapat berasal dari eksternal seperti kondisi geografis yang sulit, infrastruktur yang belum memadai, termasuk dari sisi masyarakat itu sendiri baik yang tinggal di pedalaman dengan adat kebiasaan atau sikap masyarakat yang kolot, ataupun yang tinggal di perkotaan dengan kebutuhan yang dinamis dan senantiasa berubah. Tantangan yang berasal dari internal penyelenggara pelayanan publik dapat berupa anggaran yang terbatas, kurangnya jumlah SDM yang berkompeten, termasuk belum terbangunnya sistem pelayanan yang baik. Namun, Pemerintah berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta mengatasi berbagai hambatan yang ada.

Pandemi COVID-19 yang ada telah menjadikan pola kehidupan sehari-hari mengalami perubahan yang sangat signifikan. Momentum ini harus kita manfaatkan secara maksimal untuk melakukan lompatan kemajuan sebagaimana arahan Presiden RI. Ada hikmah di balik pandemi COVID-19 yang melanda

dunia termasuk Indonesia, utamanya dalam mendorong percepatan reformasi birokrasi di Indonesia, Pemanfaatan informasi teknologi dan *internet of things* menjadi “keterpaksaan” baru, telah terjadi perubahan secara masif budaya kerja dan cara berpikir ASN.

Percepatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik tata kelola pemerintahan, yang lebih berorientasi pada hasil dengan mengedepankan pemanfaatan informasi teknologi dan kecepatannya. Pandemi ini seyogianya dapat dijadikan momentum bagi ASN dalam mendukung akselerasi reformasi birokrasi yang tidak hanya sekedar birokrasi profesional yang mampu melayani rakyat, tapi menjadi faktor determinan dalam meletakkan fondasi yang diperlukan bangsa untuk memenangkan persaingan global.

Dalam rangka mencapai visi reformasi birokrasi serta memenangkan persaingan di era digital yang dinamis, diperlukan akselerasi dan upaya luar biasa (keluar dari rutinitas dan *business as usual*) agar tercipta *breakthrough* atau terobosan, yaitu perubahan tradisi, pola, dan cara dalam pemberian pelayanan publik. Terobosan itulah yang disebut dengan inovasi pelayanan publik. Konteks atau permasalahan publik yang dihadapi instansi pemerintah dalam memberikan layanannya menjadi akar dari lahirnya suatu inovasi pelayanan publik.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 memaknai inovasi pelayanan publik sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi

masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak harus berupa suatu penemuan baru (dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi), tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual berupa hasil perluasan maupun peningkatan kualitas inovasi yang sudah ada.

Inovasi di sektor publik memiliki poin berbeda dengan inovasi di sektor swasta yaitu transferabilitas atau sifat mudah disebarkan. Semakin banyak penyelenggara pelayanan publik lain yang terinspirasi dan menerapkan suatu inovasi di wilayah kerja masing-masing, maka akan semakin tinggi nilai inovasi tersebut karena dampak dan manfaat inovasi dapat dirasakan oleh lebih banyak pengguna layanan. Dalam perspektif pelayanan publik, “meniru” suatu inovasi bukanlah hal yang tabu, karena tujuan berinovasi di sini bukanlah mencari keuntungan pribadi, melainkan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Proses meniru tersebut, atau dengan kata lain proses transfer pengetahuan dari suatu inovasi, akan menghasilkan inovasi dengan nilai kebaruan sesuai dengan konteks masing-masing unit kerja atau wilayah, sehingga tidak ada inovasi yang benar-benar sama persis satu dengan lainnya.

Pada perkembangannya, inovasi pelayanan publik juga berkontribusi untuk mengakselerasi pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau yang lebih dikenal dengan SDGs (*Sustainable Development Goals*). SDGs saat ini menjadi agenda bersama dari seluruh negara anggota PBB, termasuk Indonesia. Inovasi pelayanan publik diarahkan untuk mendukung pencapaian

SDGs, dengan berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Namun berdasarkan hasil penelitian *World Intellectual Property Organization* (WIPO), *Global Innovation Index* (GII) Indonesia berada di posisi ke-85 dari 131 negara anggota, stagnan sejak tahun 2018 hingga 2020. Kondisi tersebut tertinggal jauh dari negara ASEAN lainnya seperti Singapura, Malaysia, Thailand, dan Vietnam. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia belum bisa maksimal memanfaatkan inovasi sebagai salah satu alat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Masih banyak pelayanan publik yang perlu diakselerasi melalui inovasi, perlu langkah dan metode baru yang diambil terutama dalam menghadapi era kenormalan baru.

Dalam lingkungan pemerintahan sendiri, banyak faktor yang mempengaruhi tumbuh dan berkembangnya inovasi, diantaranya komitmen dari pimpinan, adanya budaya inovasi, dan dukungan regulasi. Instansi pemerintah dituntut untuk lebih jeli mengamati permasalahan dalam pelayanan publik sehingga inovasi yang dilahirkan benar-benar sesuai kebutuhan dan tepat sasaran. Inovasi juga tidak boleh monoton karena setiap daerah memiliki kebutuhan yang berbeda-beda antara satu sama lain. Untuk itu, adanya kolaborasi antara pemerintah, partisipasi masyarakat, dan *stakeholders* terkait lainnya perlu dibangun sebagai strategi untuk mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi.

B. Rangkuman

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya. Tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan akan tetapi juga terkait dengan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Sebagai klien masyarakat, birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat.

Citra positif ASN sebagai pelayan publik terlihat dengan perilaku melayani dengan senyum, menyapa dan memberi salam, serta berpenampilan rapih; melayani dengan cepat dan tepat waktu; melayani dengan memberikan kemudahan bagi Anda untuk memilih layanan yang tersedia; serta melayani dengan dengan kemampuan, keinginan dan tekad memberikan pelayanan yang prima.

Pemberian layanan bermutu tidak boleh berhenti ketika kebutuhan masyarakat sudah dapat terpenuhi, melainkan harus terus ditingkatkan dan diperbaiki agar mutu layanan yang diberikan dapat melebihi harapan pengguna layanan. Layanan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan layanan hari esok akan menjadi lebih baik dari hari ini (*doing something better and better*).

Dalam rangka mencapai visi reformasi birokrasi serta memenangkan persaingan di era digital yang dinamis, diperlukan akselerasi dan upaya luar biasa (keluar dari rutinitas dan *business as usual*) agar tercipta *breakthrough* atau terobosan, yaitu perubahan tradisi, pola, dan cara dalam pemberian pelayanan publik. Terobosan itulah yang disebut dengan inovasi pelayanan publik. Konteks atau permasalahan publik yang dihadapi instansi pemerintah dalam

memberikan layanannya menjadi akar dari lahirnya suatu inovasi pelayanan publik.

Dalam lingkungan pemerintahan banyak faktor yang mempengaruhi tumbuh dan berkembangnya inovasi pelayanan publik, diantaranya komitmen dari pimpinan, adanya budaya inovasi, dan dukungan regulasi. Adanya kolaborasi antara pemerintah, partisipasi masyarakat, dan *stakeholders* terkait lainnya perlu dibangun sebagai strategi untuk mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi.

C. Evaluasi Materi Pokok 2

Untuk membantu mengevaluasi/mengukur tingkat pemahaman Anda terhadap Materi Pokok 2 ini, cobalah Anda kerjakan soal-soal Pilihan Ganda di bawah ini. Pada setiap soalnya, pilihlah satu jawaban yang menurut Anda benar.

1. Yang mana kah diantara panduan perilaku berikut yang merupakan kode etik dari nilai berorientasi pelayanan?
 - a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
 - b. Membangun lingkungan kerja yang kondusif
 - c. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat
 - d. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik
2. Yang mana kah diantara panduan perilaku berikut yang merupakan kode etik dari nilai berorientasi pelayanan?
 - a. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
 - b. Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan

- c. Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah
 - d. Membangun lingkungan kerja yang kondusif
- 3. Yang mana kah diantara panduan perilaku berikut yang merupakan kode etik dari nilai berorientasi pelayanan?
 - a. Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara
 - b. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas
 - c. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan
 - d. Melakukan perbaikan tiada henti
- 4. Dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, kedudukan masyarakat dalam konteks tersebut adalah sebagai ...
 - a. masyarakat sebagai wajib pajak
 - b. masyarakat sebagai pengawas kinerja pemerintah
 - c. masyarakat sebagai elemen adanya negara
 - d. masyarakat sebagai penerima layanan
- 5. Pengertian masyarakat dalam Undang-Undang Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik adalah ...
 - a. seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung
 - b. warga negara Indonesia sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan

- sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung
- c. seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik secara langsung
 - d. warga negara Indonesia sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik secara langsung
6. Beberapa perilaku pelayanan prima yang perlu dibudayakan dalam organisasi antara lain sebagai berikut, kecuali ...
- a. Menyapa dan memberi salam
 - b. Ramah
 - c. Cepat dan terlihat sibuk
 - d. Berpenampilan rapih
7. Karakteristik dalam memberikan pelayanan prima ditunjukkan dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui berbagai cara berikut ini, kecuali ...
- a. Pendidikan dan pelatihan
 - b. Standardisasi dan sertifikasi kompetensi pemberi layanan
 - c. Pengembangan ide kreatif
 - d. Kolaborasi dan benchmark
8. Seorang ASN diharapkan dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan prima yang dicontohkan dengan ...
- a. Melakukan pelayanan maksimal sesuai dengan tugas fungsinya

- b. Melakukan pelayanan maksimal untuk kepuasan masyarakat meskipun dengan menyerobot tugas fungsi rekan yang lain
 - c. Melakukan pelayanan maksimal jika diminta oleh atasan/pimpinan
 - d. Melakukan pelayanan terbaik jika akan dilakukan evaluasi eksternal
9. Memberikan layanan melebihi harapan customer ditunjukkan dengan ...
- a. meningkatkan mutu layanan dan tidak boleh berhenti ketika kebutuhan customer sudah dapat terpenuhi
 - b. Selalu menanyakan dan melakukan survey kepuasan masyarakat
 - c. Mencari tahu ekspektasi customer di masa yang akan datang tentang layanan apa yang diharapkan
 - d. Menunggu perintah atasan terkait terobosan baru
10. Tujuan utama dari Nilai Dasar ASN adalah ...
- a. Menjadi dasar pembentukan peraturan internal tentang kewajiban masuk kerja
 - b. Menjadi pedoman perilaku bagi para ASN dan menciptakan budaya kerja yang mendukung tercapainya kinerja terbaik
 - c. Menjadi pertimbangan pimpinan unit kerja dalam menentukan rekanan dalam proyek strategis
 - d. Menjadi instrumen pengukuran kinerja ASN oleh masyarakat

D. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Cocokkan jawaban Anda dengan Kunci Jawaban Tes Hasil Belajar Materi Pokok 2 yang terdapat di bagian akhir modul ini. Hitunglah jawaban Anda yang benar. Apabila tingkat penguasaan Anda mencapai 80% atau lebih, berarti Anda telah memahami Materi Pokok 2. Tetapi bila tingkat penguasaan Anda masih di bawah 80%, Anda harus mengulangi lagi Materi Pokok 2, terutama bagian yang belum Anda kuasai.

BAB IV

PENUTUP

Berorientasi Pelayanan merupakan salah satu nilai yang terdapat dalam *Core Values* ASN **BerAKHLAK** yang dimaknai bahwa setiap ASN harus berkomitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat. Materi modul ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana panduan perilaku Berorientasi Pelayanan yang semestinya dipahami dan diimplementasikan oleh setiap ASN di instansi tempatnya bertugas, yang terdiri dari:

1. memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
2. ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan; dan
3. melakukan perbaikan tiada henti.

Oleh karena itu, peserta Pelatihan Dasar diharapkan dapat mempelajari setiap materi pokok dalam modul ini dengan seksama dan mengerjakan setiap latihan dan evaluasi yang diberikan. Jika terdapat hal-hal yang belum dipahami dapat ditanyakan dan didiskusikan dengan pengampu Mata Pelatihan ini pada saat fase pembelajaran jarak jauh maupun klasikal.

KUNCI JAWABAN

I. MATERI POKOK 1. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

No.	Jawaban	No.	Jawaban
1.	B	6.	C
2.	C	7.	C
3.	C	8.	D
4.	B	9.	B
5.	A	10.	A

II. MATERI POKOK 2. BERORIENTASI PELAYANAN

No.	Jawaban	No.	Jawaban
1.	C	6.	C
2.	B	7.	B
3.	D	8.	A
4.	D	9.	A
5.	A	10.	B

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ancok, D., Hendrojuwono, W., dan Hartanto, F. D. 2014. *"Mengapa Kita Perlu Memberikan Pelayanan yang Baik"*. Makalah dipresentasikan dalam *Focus Group Discussion*, LAN-RI, Jakarta, Juni.
- Daft, Richard L., (2010) Diterjemahkan oleh Tita Maria Kanita. *New Era of Management. Era Baru Manajemen*. Buku 1, Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gamapress.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil "Komitmen Mutu"*.
- Lembaga Administrasi Negara. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil "Pelayanan Publik"*.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Cetakan kelima. Yogyakarta: Ekonisia.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*.
- Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tanggal 26 Agustus 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara.

Web:

ASQ – Customer Satisfaction <https://asq.org/quality-resources/customer-satisfaction> diakses pada 11 November 2021

Oxford Learner's Dictionaries
https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/service_1?q=service diakses pada 20 Desember 2021

Oxford Learner's Dictionaries
<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/public-service?q=public+service> diakses pada 20 Desember 2021



www.lan.go.id

