

Berorientasi Pelayanan

Lembaga Administrasi Negara



5 Prioritas Kerja 2019-2024



1

Pembangunan SDM

- SDM yang pekerja keras, dinamis terampil, dan menguasai IPTEK
- Mengundang talenta global

2

Pembangunan Infrastruktur

- Penghubung produksi dan distribusi
- Mempermudah akses wisata
- Mendongkrak lapangan kerja
- Nilai tambah perekonomian

3

Simplifikasi Regulasi

- Kendala regulasi disederhanakan, dipotong, dan dipangkas
- Omnibus Law

4

Penyederhanaan Birokrasi

- Penyederhanaan birokrasi menjadi 2 (dua) level eselon
- Peralihan jabatan struktural menjadi fungsional

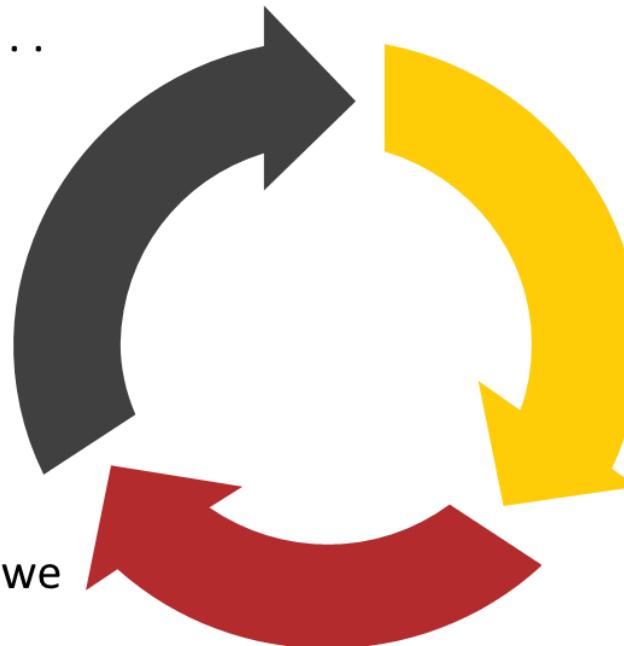
5

Transformasi Ekonomi

- Daya saing manufaktur dan jasa modern bernilai tambah tinggi

Basic Change Model

How we **See** the world...



Hasil ditentukan oleh perilaku
dan perilaku ditentukan oleh paradigma (mindset)

determines what we **Do**...

which, in turn, creates the results we
Get.

Basic Change Model

Mindset Sebagian ASN

How we **See** . . .

Sebagai ASN saya sih aman sampai pensiun, K/L/D tempat saya bekerja tidak bakal bubar. PGPS?



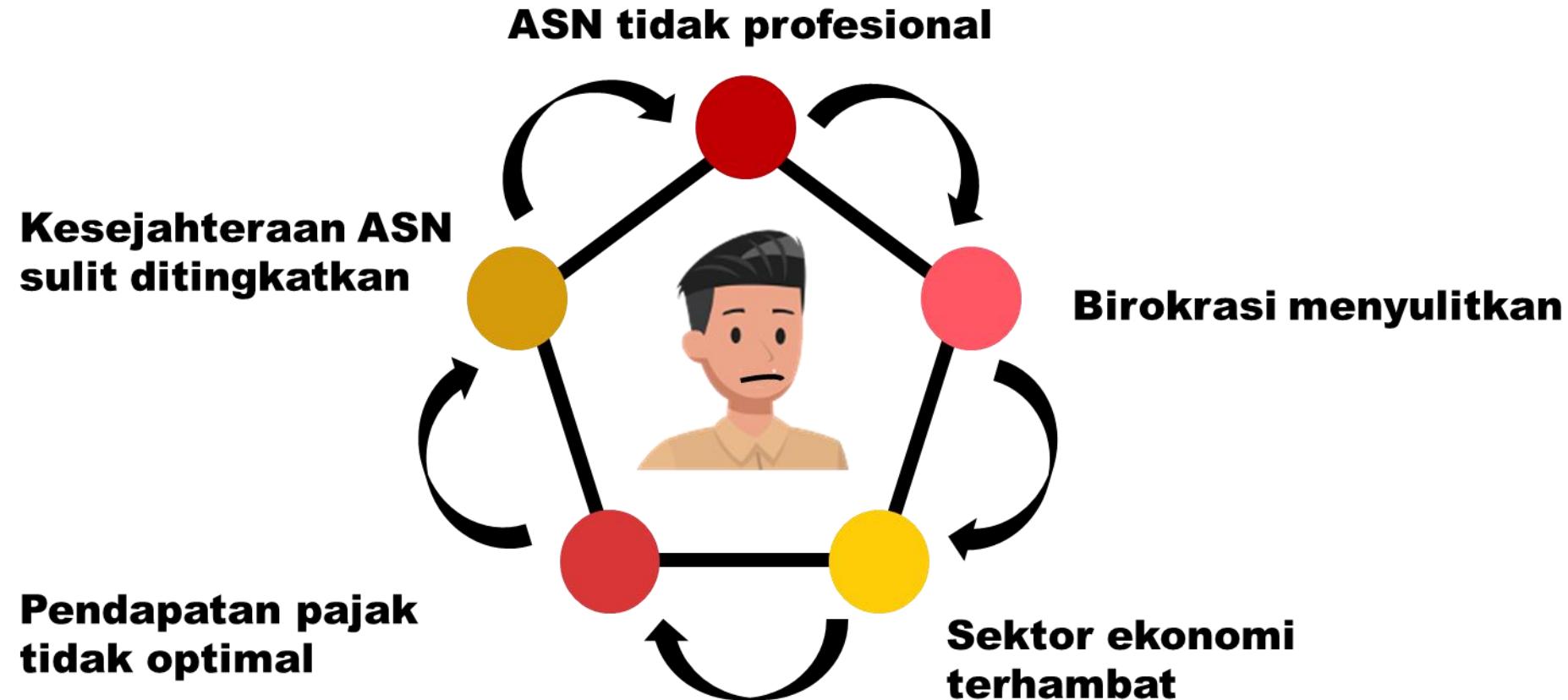
The results we **Get** ..

Birokrasi yang kurang (tidak) profesional

What we **Do** . . .

Saya bekerja secukupnya aja, nggak usah terlalu ngoyo, yang penting ada sampingan atau koneksi

Efek Domino dari ASN yang Tidak Profesional



Basic Change Model

Jika mindset berhasil dirubah

How we **See** . . .

Keberlangsungan karir saya
sebagai ASN sangat ditentukan
oleh kinerja dan kapasitas saya



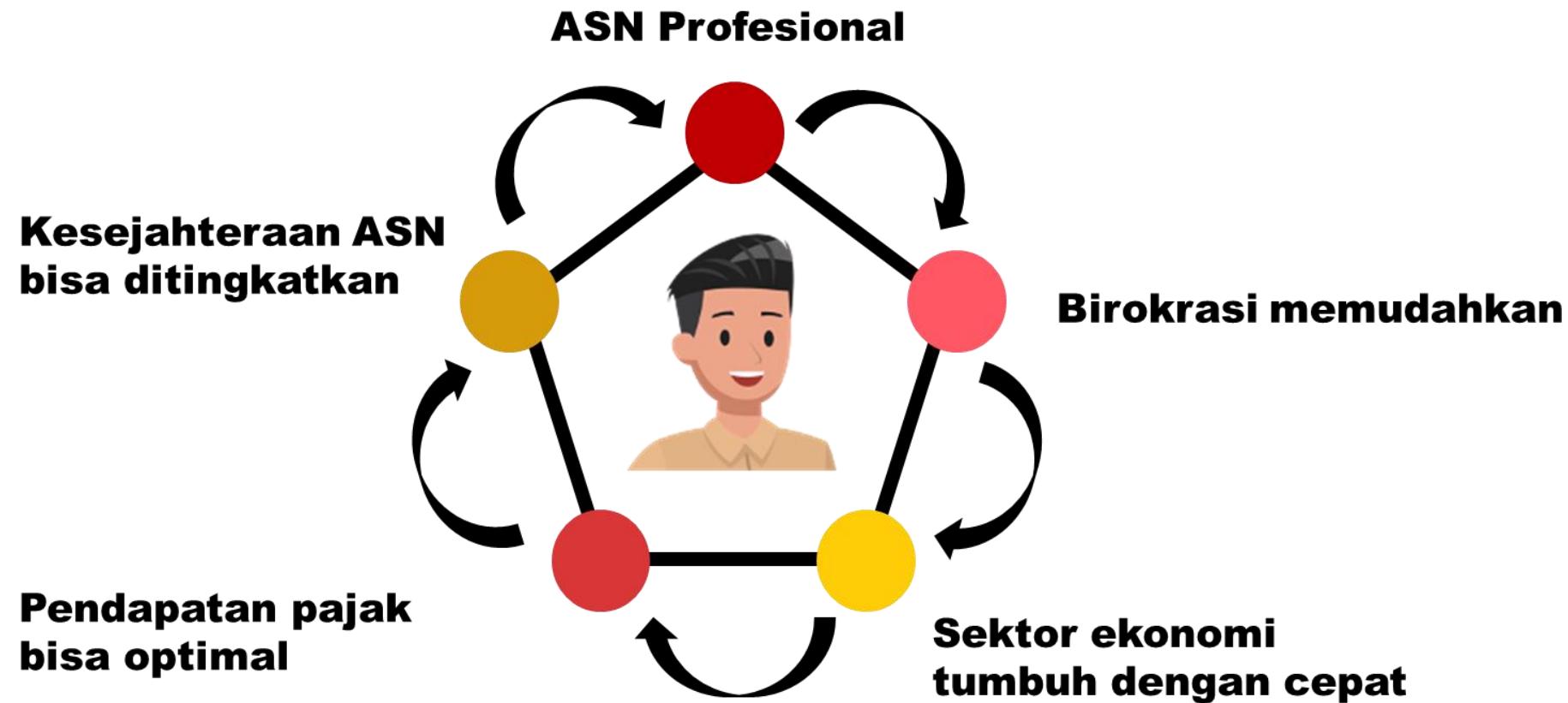
The results we **Get**..

Birokrasi yang profesional

What we **Do** . . .

Saya akan berusaha untuk berkinerja baik dan
belajar keras untuk meningkatkan kapasitas
saya

Efek Domino dari ASN yang Profesional



Perlu Akselerasi Transformasi Manajemen ASN Menuju Birokrasi Berkelas Dunia di 2024



Transformasi : **Struktural, Kultural dan Digital** perlu adaptasi kebijakan & kompetensi baru, serta adopsi teknologi dan sistem yang agile

Tantangan Dunia yang semakin VUCA dengan *Triple Disruption*:

- Technology (Revolusi Industri 4.0 menuju Era Society 5.0)
- Millennials
- Pandemic Covid-19

Perlu Arsitektur Human Capital,
Strategi dan Rencana Eksekusi yang
bisa mengakselerasi

Dukungan Regulasi



BIROKRASI BERKELAS DUNIA
2024

ASN Profesional :

- Berorientasi Pelayanan
- Akuntabel
- Kompeten
- Harmonis
- Loyal
- Adaptif
- Kolaboratif

Kebijakan dan Strategi Penyederhanaan Birokrasi

GOVERNANCE 4.0
UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA MEWUJUDKAN
BIROKRASI BERKELAS DUNIA

Transformasi Organisasi

Delayering

Mekanisme Kerja yang Fleksibel & Kolaboratif

Transformasi Sistem Kerja

Digitalisasi Proses Bisnis Internal

Digitalisasi Pelayanan Publik

Transformasi SDM



Ekspektasi K/L/D dalam Merekrut Talent



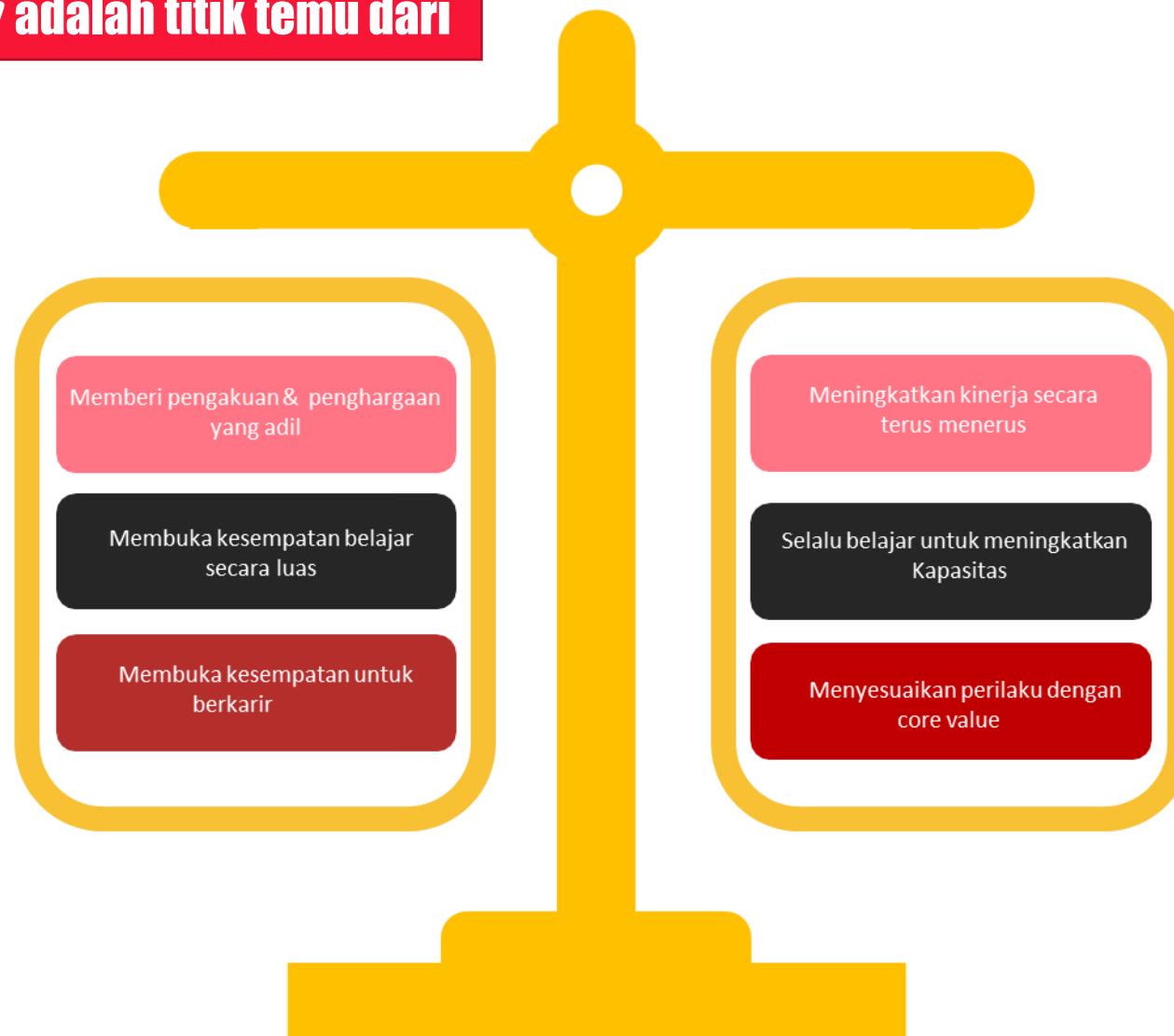
- 01 Menghasilkan kinerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi**
- 02 Terus belajar dan mengembangkan kompetensi untuk mendukung pelaksanaan strategi organisasi**
- 03 Menunjukkan perilaku sesuai dengan budaya organisasi**
- 04 Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat**

Ekspektasi Talent Menjadi ASN



- 01 Terbukanya kesempatan mengembangkan diri (belajar)**
- 02 Terbukanya kesempatan untuk pengembangan karir**
- 03 Kesejahteraan melalui sistem *reward & recognition* (pengakuan dan penghargaan) yang adil**
- 04 Adanya rasa bangga untuk berkontribusi dalam melayani bangsa**

***Employee Value Proposition* adalah titik temu dari**

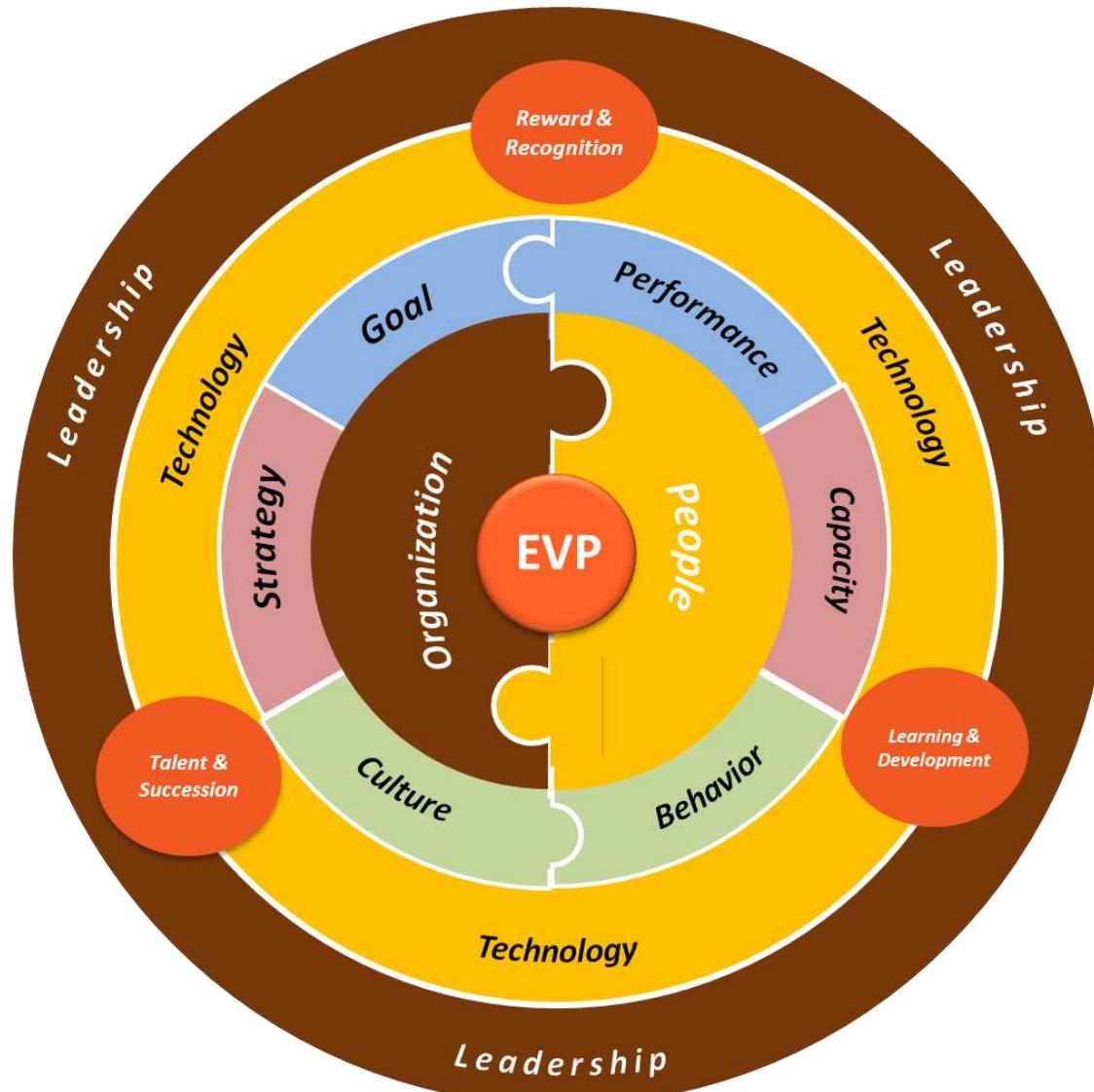


Employee Value Proposition ASN adalah Employer Branding ASN :

“Bangga Melayani Bangsa”



Arsitektur Human Capital



ASN Sebagai Profesi Berlandaskan Pada Prinsip Sebagai Berikut :

Pasal 3 (UU 5/2014)

Nilai dasar

Kode Etik Dan Kode Perilaku

Komitmen, Integritas Moral, Dan Tanggung Jawab Pada Pelayanan Publik

Kompetensi Yang Diperlukan Sesuai Dengan Bidang Tugas

Kualifikasi Akademik

Jaminan Perlindungan Hukum Dalam Melaksanakan Tugas

Profesionalitas Jabatan

Kompeten

Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

Akuntabel

Kami bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan

Berorientasi Pelayanan

Kami berkomitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat

Harmonis

Kami saling peduli dan menghargai perbedaan

Loyal

Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

BerAKHLAK >

Berorientasi Pelayanan **Akuntabel Kompeten**
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

Adaptif

Kami terus berinovasi dan antusias dalam mengerakkan ataupun menghadapi perubahan

Kolaboratif

Kami membangun kerja sama yang sinergis

Satu Core Values ASN

- 1** Mensarikan dan menyederhanakan nilai-nilai dasar ASN serta panduan-panduan perilaku yang sudah diatur sesuai dengan UU nomor 5 tahun 2014 dalam satu kesamaan persepsi yang lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh ASN (*topdown process*)
- 2** Mensarikan nilai-nilai yang telah disusun oleh instansi pemerintah dalam satu rumusan baku yang dapat berlaku secara umum (banyak kesamaan nilai instansi pemerintah yang bisa disimpulkan menjadi satu core values) (*bottom-up process*)
- 3** Satu Core values akan memberikan penguatan budaya kerja yang mendorong pembentukan karakter ASN yang professional dimanapun ASN ditugaskan
- 4** Memudahkan proses adaptasi bagi ASN ketika yang bersangkutan berpindah ke instansi pemerintah lain (talent mobility)
- 5** Menjadi unsur untuk memperkuat peran ASN sebagai perekat dan pemersatu bangsa
- 6** Budaya kerja yang kuat akan mendorong kinerja organisasi dalam jangka panjang

Panduan Perilaku/Kode Etik

BERORIENTASI PELAYANAN	AKUNTABEL	KOMPETEN	HARMONIS
<ul style="list-style-type: none">• Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;• Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan;• Melakukan perbaikan tiada henti	<ul style="list-style-type: none">• Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggungjawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi• Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggungjawab, efektif, dan efisien• Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan	<ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah• Membantu orang lain belajar• Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik	<ul style="list-style-type: none">• Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya• Suka menolong orang lain• Membangun lingkungan kerja yang kondusif

Panduan Perilaku/Kode Etik

LOYAL	ADAPTIF	KOLABORATIF
<ul style="list-style-type: none">• Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia pada NKRI serta pemerintahan yang sah• Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara• Menjaga rahasia jabatan dan negara	<ul style="list-style-type: none">• Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan• Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas• Bertindak proaktif	<ul style="list-style-type: none">• Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi• Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah• Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan bersama

Indikator Hasil Belajar Modul Berorientasi Pelayanan

- 1 ➤ menjelaskan nilai berorientasi pelayanan secara konseptual/teoretis sebagai komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat

- 2 ➤ menjelaskan panduan perilaku (kode etik) berorientasi pelayanan

- 3 ➤ memberikan contoh perilaku yang memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat; ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan melakukan perbaikan tiada henti; serta

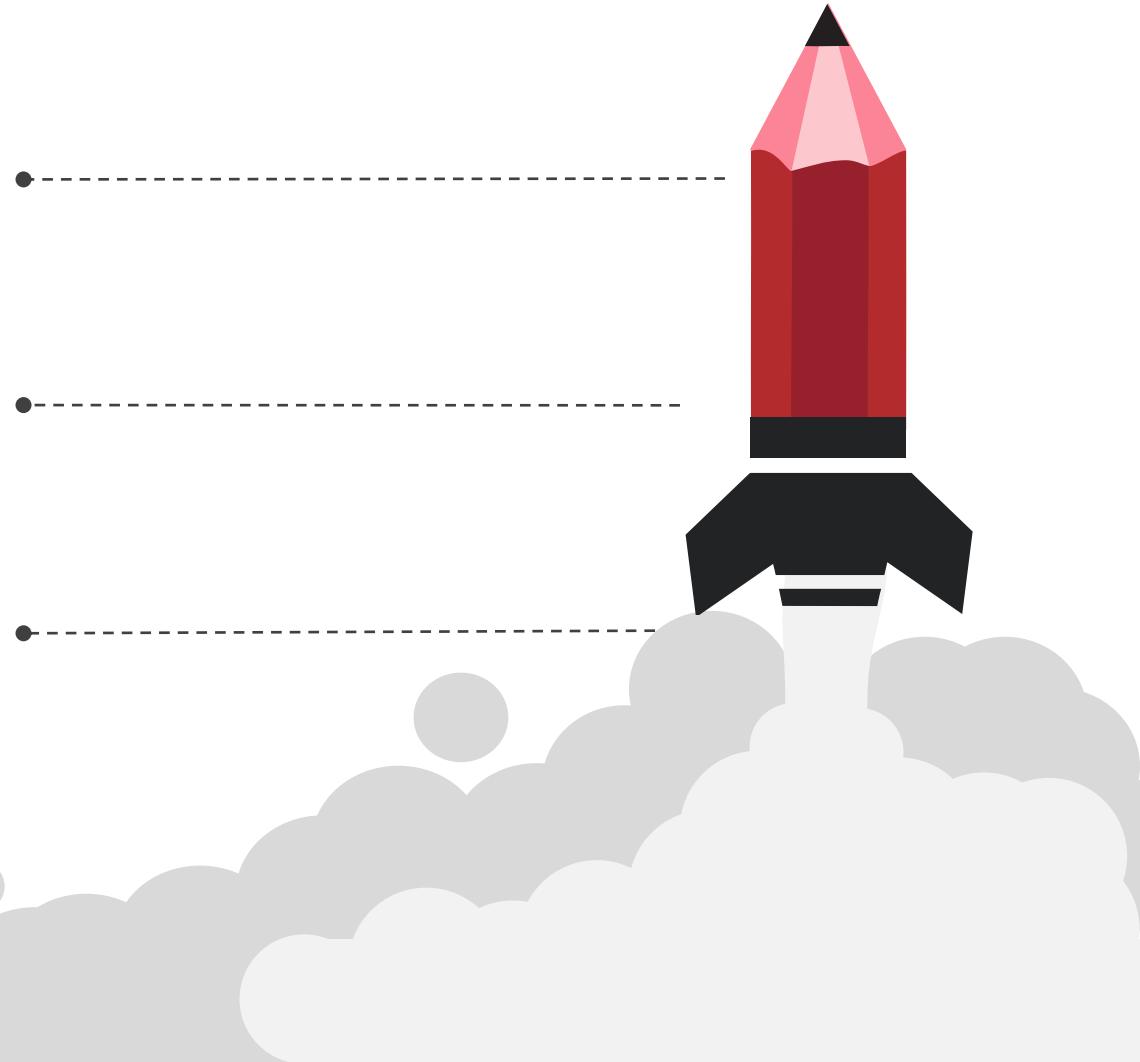
- 4 ➤ menganalisis atau menilai contoh penerapan berorientasi pelayanan secara tepat



Materi Pokok Modul Berorientasi Pelayanan

Konsep pelayanan publik

01



Nilai berorientasi pelayanan

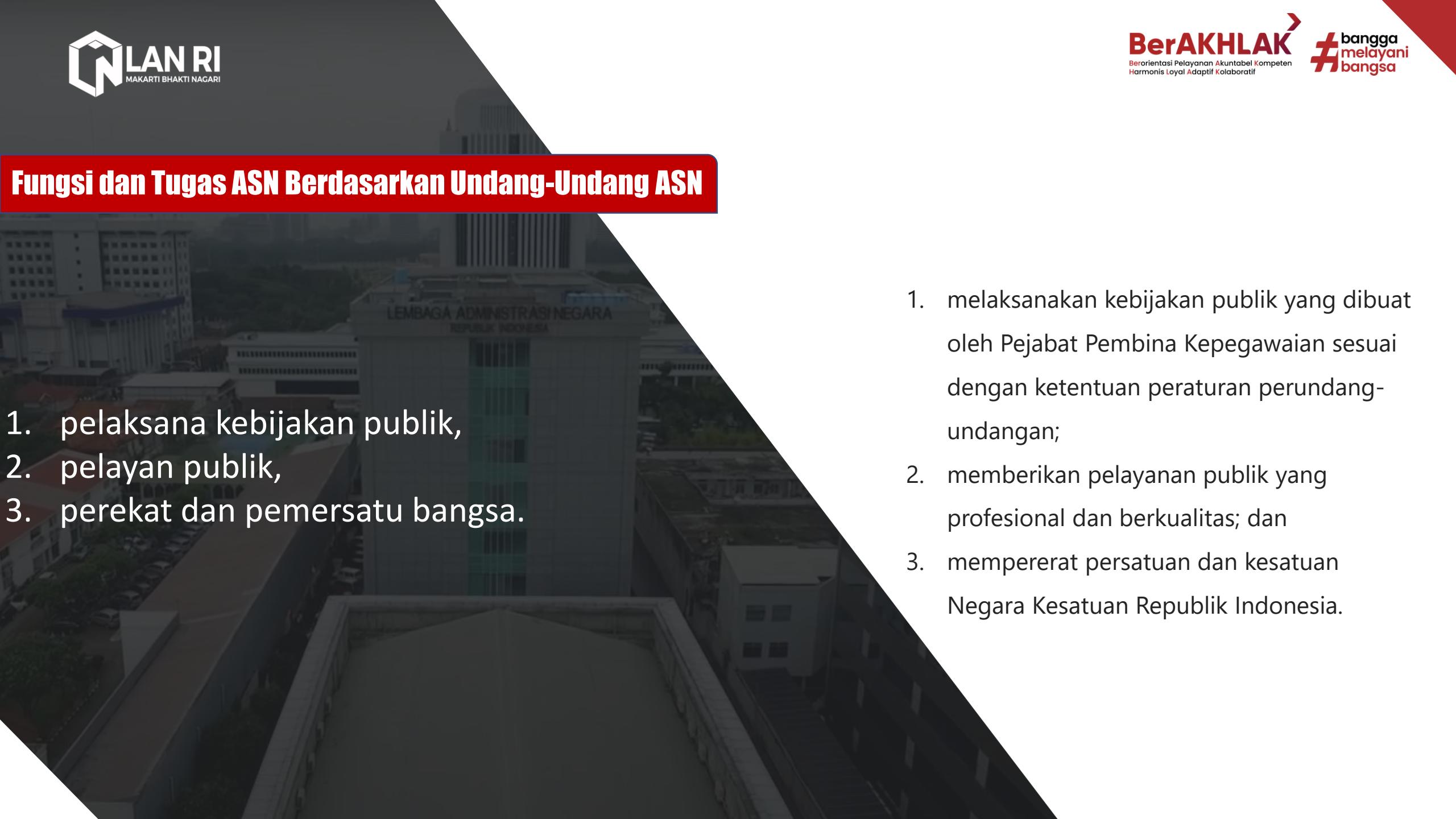
02

Berorientasi pelayanan sebagai pedoman perilaku dijabarkan dalam 3 (tiga) kode etik yaitu:

03

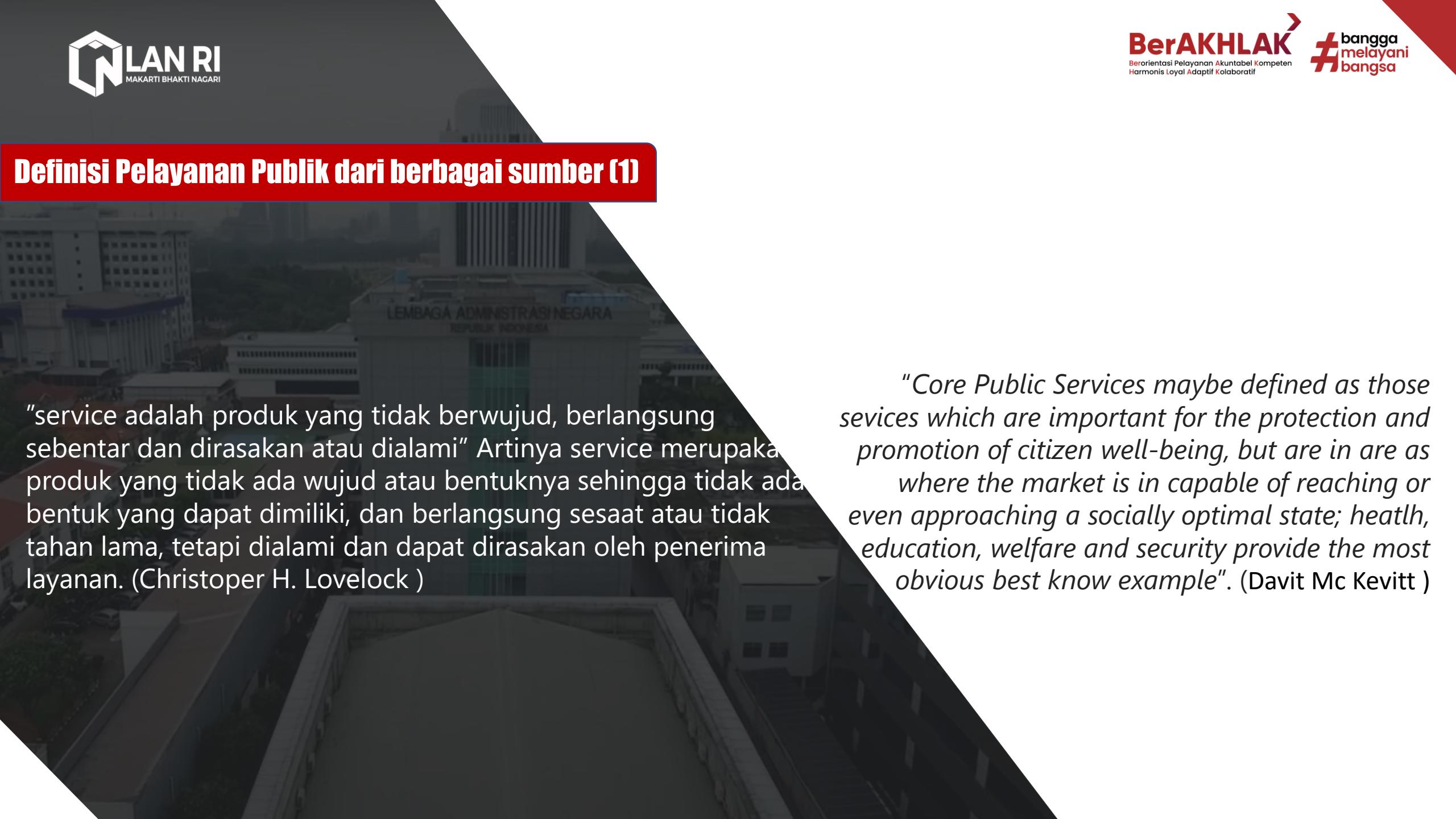
- ✓ Memahami dan Memenuhi Kebutuhan Masyarakat
- ✓ Ramah, Cekatan, Solutif, dan Dapat Diandalkan
- ✓ Melakukan Perbaikan Tiada Henti

Fungsi dan Tugas ASN Berdasarkan Undang-Undang ASN

- 
1. pelaksana kebijakan publik,
 2. pelayan publik,
 3. perekat dan pemersatu bangsa.

1. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan;
2. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan
3. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Definisi Pelayanan Publik dari berbagai sumber (1)



"service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami" Artinya service merupakan 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. (Christoper H. Lovelock)

"Core Public Services maybe 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 examples". (Davit Mc Kevitt)

Definisi Pelayanan Publik dari berbagai sumber (2)

Agus Dwiyanto (2010:21)

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.

(Lembaga Administrasi Negara: 1998)

Pelayanan publik adalah "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.



Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU 25/2009) 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



Masyarakat dalam UU 25/2009 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



Unsur penting yang harus ada:

1. ASN sebagai penyelenggara
2. publik/masyarakat sebagai penerima layanan
3. kepuasan masyarakat/pelanggan (*customer satisfaction*)

Hal Fundamental dalam Pelayanan Publik



- 01** **Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi**
- 02** **Pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga negara**
- 03** **Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang**
- 04** **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)**

Pentingnya Pelayanan Prima

Alasan rasional mengenai pentingnya pelayanan prima antara lain adalah:

Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang

1

Kepuasan pelanggan merupakan aset terpenting

3

Pelanggan makin kritis dalam memilih produk atau jasa

5

Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi

7

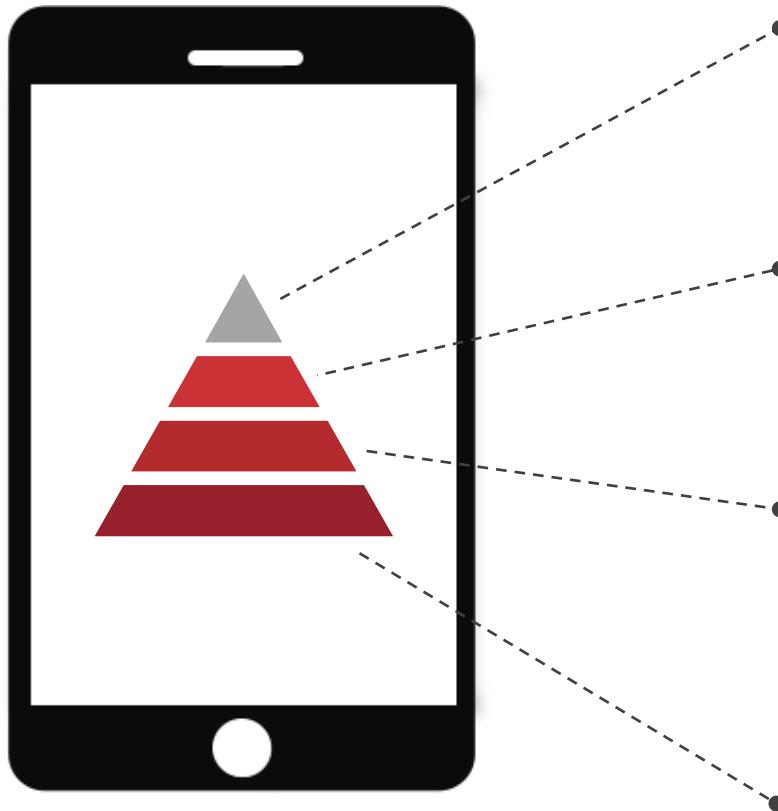


2
Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik

4
Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan organisasi

6
Pelanggan puas akan kembali (*costumer retention*)

Prinsip Dalam Pelayanan Publik (1)



1

2

3

4

Partisipatif

- Pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya

Transparan

- 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

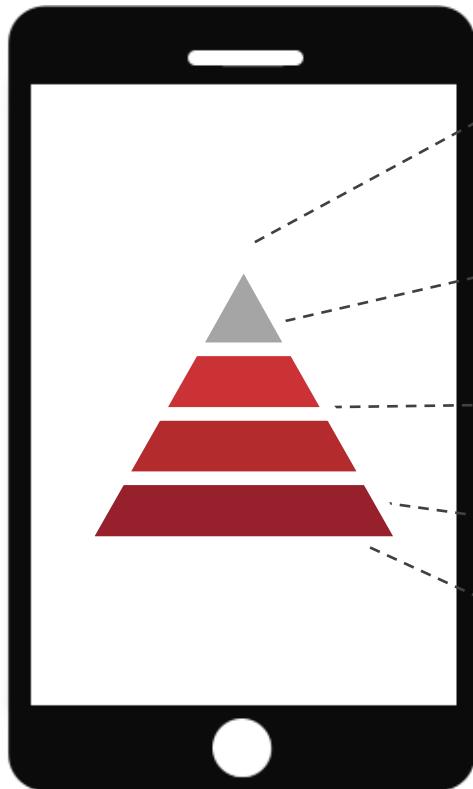
Responsif

- 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.

Tidak diskriminatif

- Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain.

Prinsip Dalam Pelayanan Publik (2)



5
6
7
8
9

Mudah dan Murah

- 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

Efektif dan Efisien

- Penyelenggaraan pelayanan publik harus mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya dan dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah

Aksesibel

- Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat dijangkau oleh warga negara yang membutuhkan dalam arti fisik dan non fisik.

Akuntabel

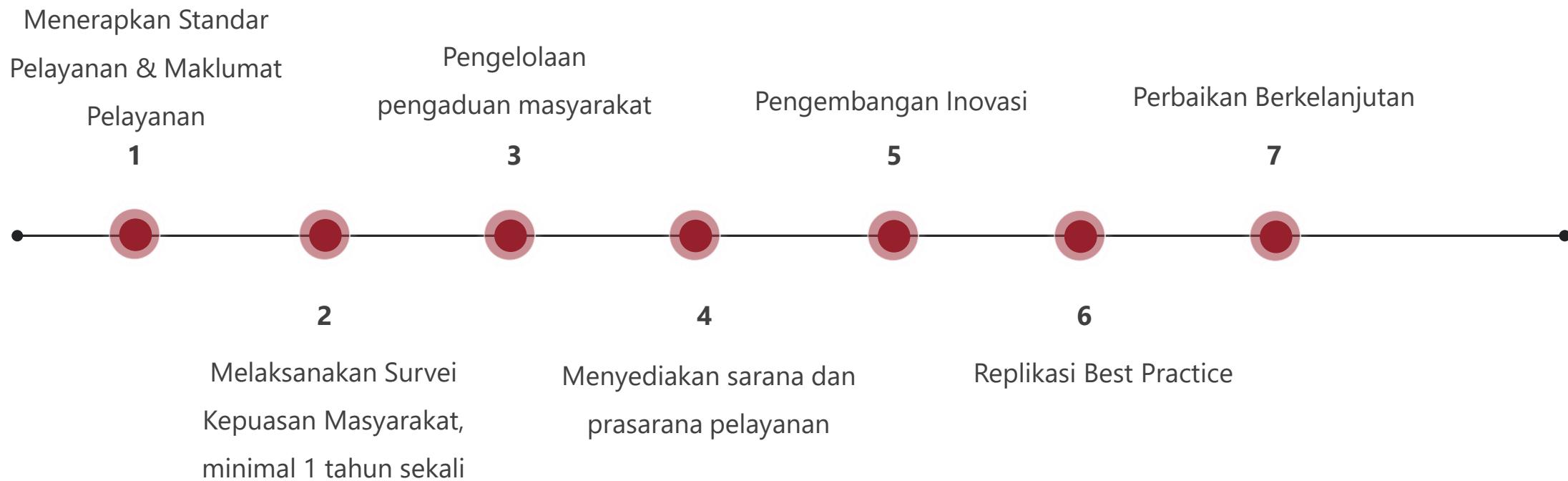
- Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh warga negara melalui pajak yang mereka bayar

Berkeadilan

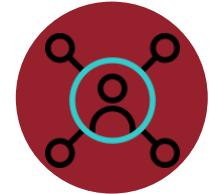
- Salah satu tujuan yang penting adalah melindungi warga negara dari praktik buruk yang dilakukan oleh warga negara yang lain

Strategi Peningkatan Pelayanan Prima

Kepatuhan terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:



Contoh Perilaku Pelayanan Prima



Menyapa dan memberi salam



Ramah dan senyum



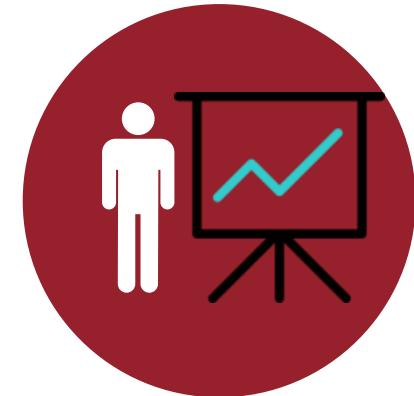
Cepat dan tepat waktu



Mendengar dengan sabar dan aktif



Penampilan yang rapih



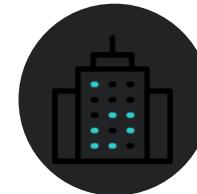
Mengucapkan terima kasih



Mengingat nama pelanggan



Perlakukan pelanggan dengan baik



Dan lain-lain



Keterlibatan Masyarakat Dalam Peningkatan Pelayanan Prima



- 01 Penyusunan kebijakan**
- 02 Penyusunan standar pelayanan dan maklumat pelayanan**
- 03 Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat**
- 04 Penyampaian & pengelolaan pengaduan pelayanan publik**



"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."

Inovasi Pelayanan Publik



Dalam sektor publik memiliki ciri transferabilitas. 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



Inovasi pelayanan publik yang matang dan berkualitas didorong agar lebih banyak penyelenggara pelayanan publik lain yang terinspirasi dan menularkan virus baiknya sehingga dampak dan manfaat inovasi dapat dirasakan oleh lebih banyak pengguna layanan



Dimaknai sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif oriinal 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 dalam layanan publik mestinya mencerminkan hasil pemikiran baru yang konstruktif, sehingga akan memotivasi setiap individu untuk membangun karakter dan mind-set baru sebagai apartur penyelenggara pemerintahan, yang diwujudkan dalam bentuk profesionalisme layanan publik yang berbeda dari sebelumnya, bukan sekedar menjalankan atau menggugurkan tugas rutin."





“memberikan layanan yang bermutu tidak boleh berhenti ketika kebutuhan *customer* sudah dapat terpenuhi, melainkan harus terus ditingkatkan dan diperbaiki agar mutu layanan yang diberikan dapat melebihi harapan *customer*. 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*).”



Nilai Dasar ASN (salah satunya Berorientasi Pelayanan) bertujuan agar menjadi pedoman perilaku bagi para ASN dan menciptakan budaya kerja yang mendukung tercapainya kinerja terbaik. Keberhasilan implementasi Nilai Dasar ASN apabila telah terinternalisasi dan teraktualisasi dalam perilaku pegawai ASN, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.





BerAKHLAK ➤
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga
melayani
bangsa

TERIMA KASIH