



Oleh
Ria Ariany

MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS

PENTINGNYA PELAYANAN PUBLIK




Definisi Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009)


- 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



TUGAS UTAMA PEMERINTAH

Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat
untuk mencapai kesejahteraan






Konsep Pemerintah Sebagai Agen Penyedia Layanan

“Layanan Sepenuh Hati”


merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

(Patricia Patton, 1998)





Nilai yang diusung, bahwa bagaimana seharusnya aparatur melayani masyarakat :

- *Passionate* (gairah)
 - *Progressive* (progresif)
 - *Proactive* (proaktif)
 - *Positive* (positif)
- 

Gairah

- Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
- Dapat tercermin dalam :
 1. Antusiasme
 2. Perhatian
 3. Tingkah laku dan
 4. Cara memberikan layanan kepada konsumen.

Progresif/Inovatif

- Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi.
- Dapat dicerminkan dengan :
 1. berlaku hangat pada konsumen
 2. menjemput bola
 3. dll.

Proaktif

- Ikut aktif dalam upaya mencapai kualitas layanan yang lebih bagus
- Dapat dicerminkan melalui :
 1. Penuh inisiatif
 2. Selalu ingin memberikan yang terbaik
 3. dll.

Positif

- Ikut aktif dalam upaya mencapai kualitas layanan yang lebih bagus
- Dapat dicerminkan melalui :
 1. Penuh inisiatif
 2. Selalu ingin memberikan yang terbaik
 3. dll.

Oleh karenanya :

- Tidak ada alasan bagi aparaturnya untuk tidak totalitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan oleh karenanya kepuasan pengguna jasa dapat dijadikan ukuran bagi kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Teoritis



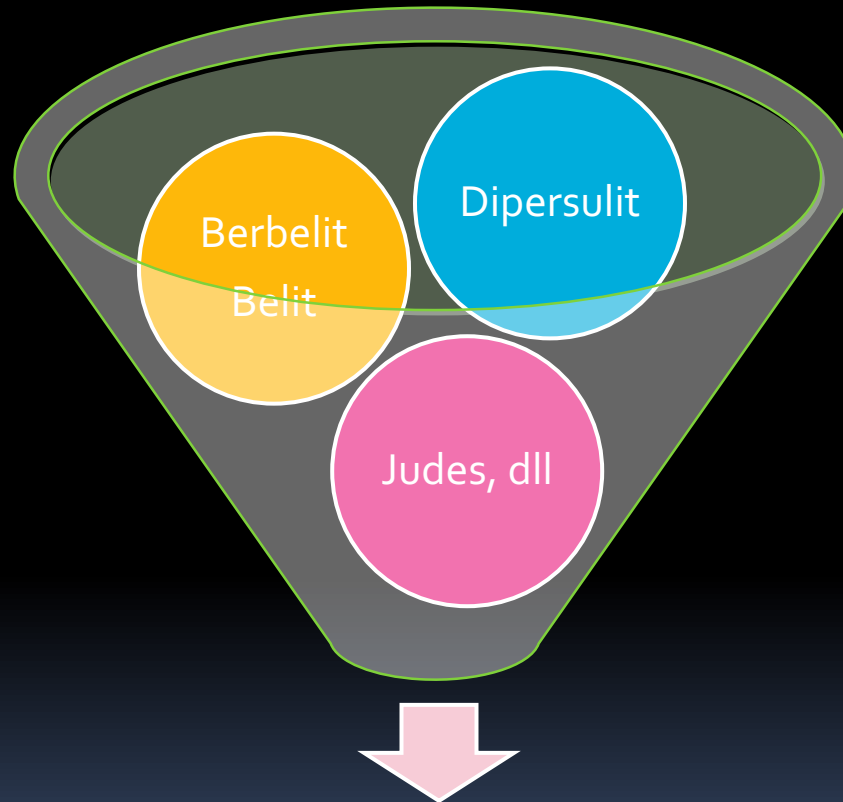
Aparatur Sipil Negara



Asumsi Terbangun

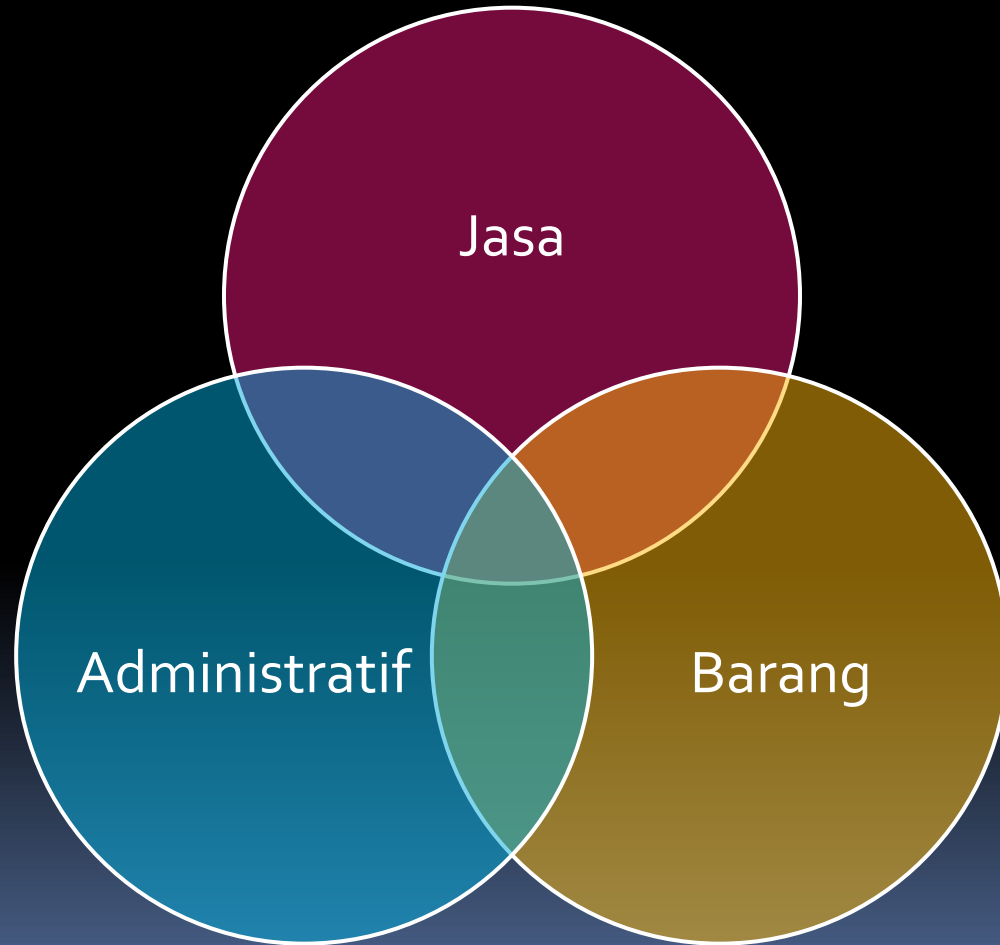


Persepsi Masyarakat



Pelayanan Pemerintah Buruk

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009



Agenda Reformasi Birokrasi 2010 - 2025



Pembenahan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

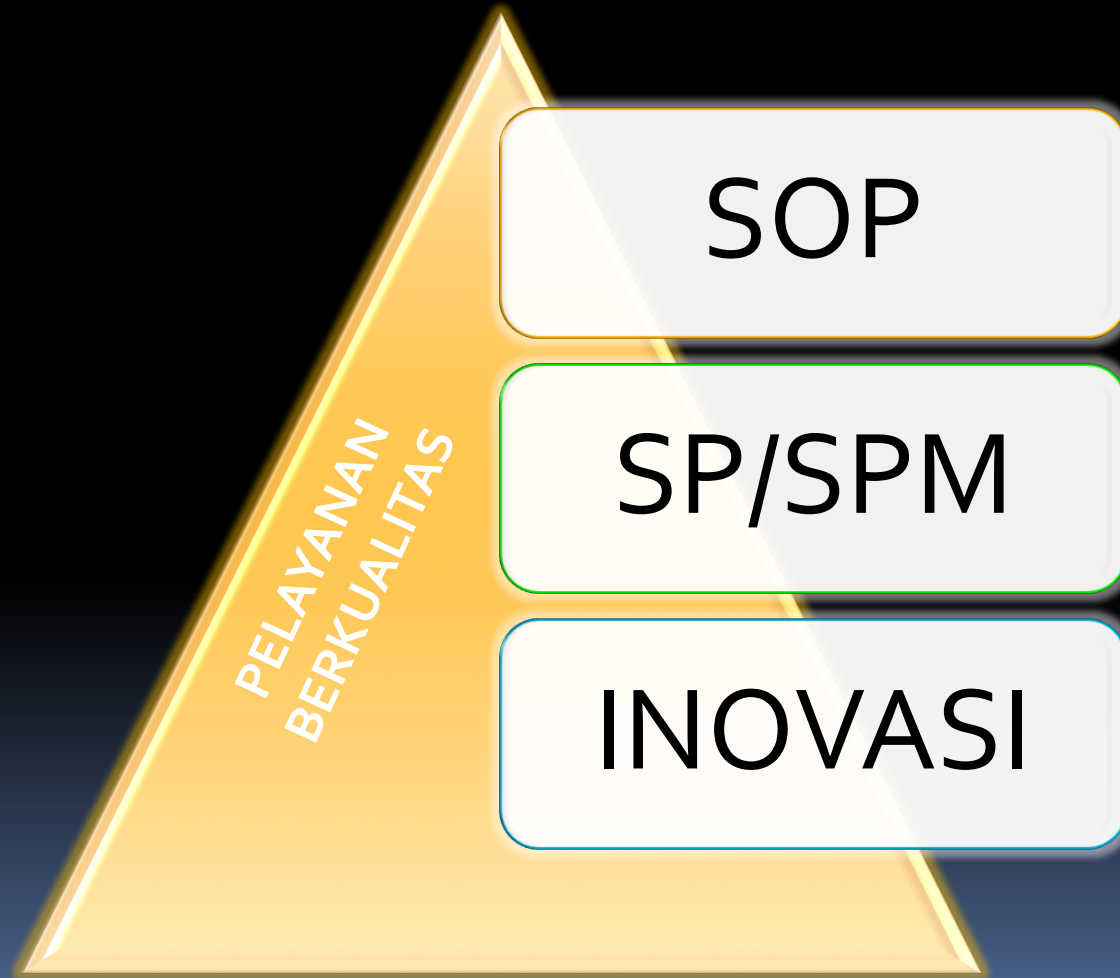
Terkonsentrasi pada 3 hal :

Tata kelola dan
Tata laksana
(Business Process)

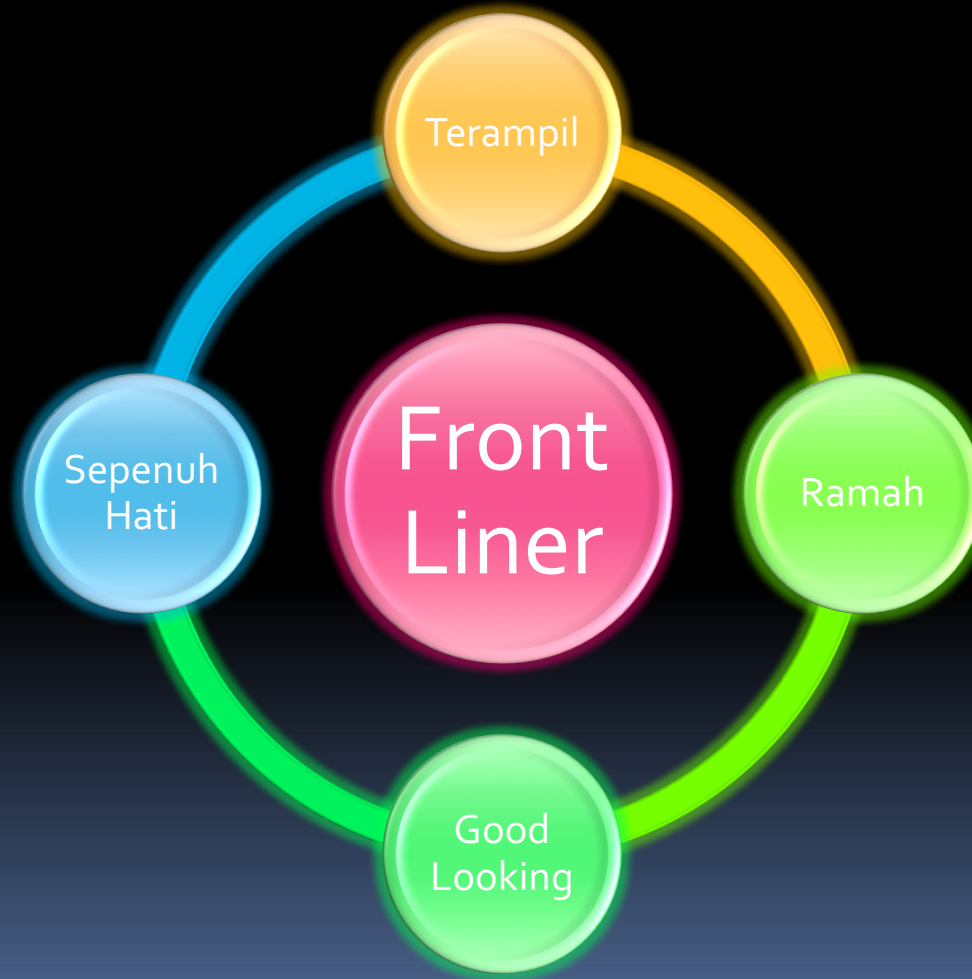
SDM

Sarana dan
Prasarana

Proses Pelaksanaan dan Business Process



Sumber Daya Manusia



Sarana dan Prasarana



Survey



Penilaian,
dll.



Evaluasi


Mengapa Evaluasi Penting ?



Indikator Kinerja (Individu;
organisasi; kepala daerah)



Perumusan Kebijakan
Lanjutan



Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 7 Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Pariaman Tahun 2018

- NEXT FILE
- 



TERIMA KASIH