



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



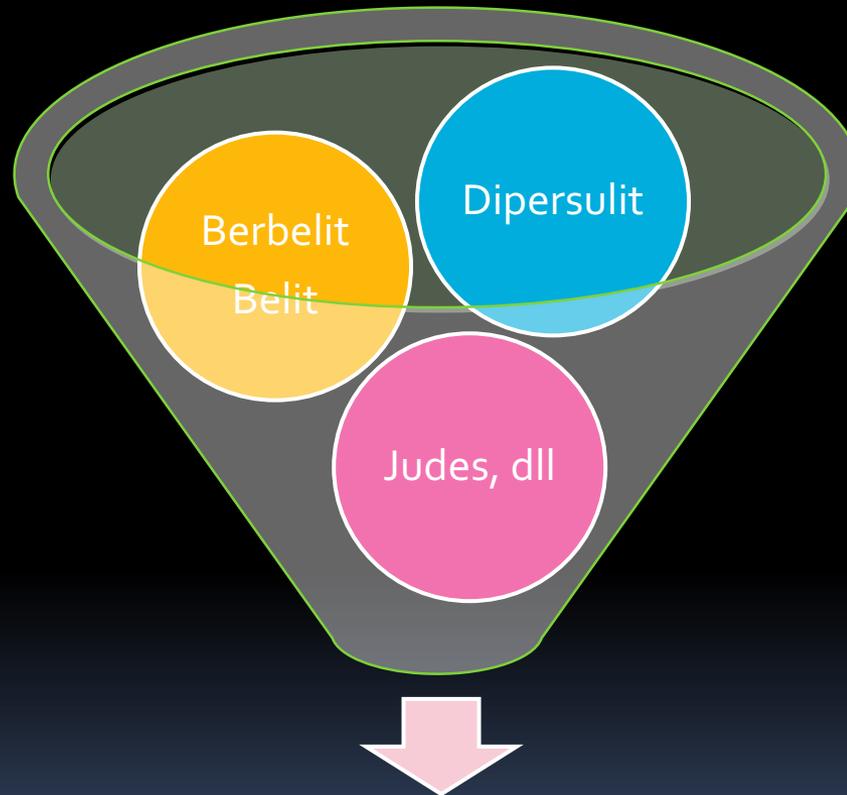
# Aparatur Sipil Negara



# Asumsi Terbangun

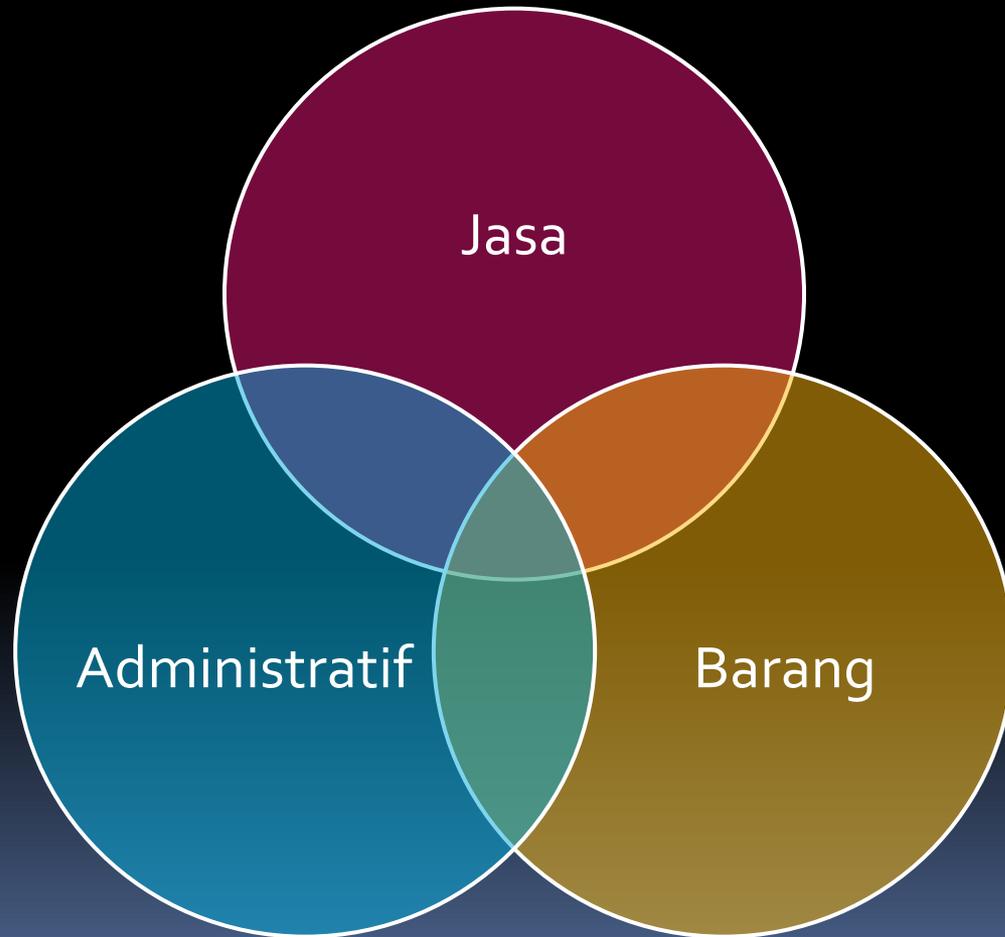


# Persepsi Masyarakat



Pelayanan Pemerintah Buruk

# Undang-Undang No. 25 Tahun 2009



# Agenda Reformasi Birokrasi 2010 - 2025



# Pembenahan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

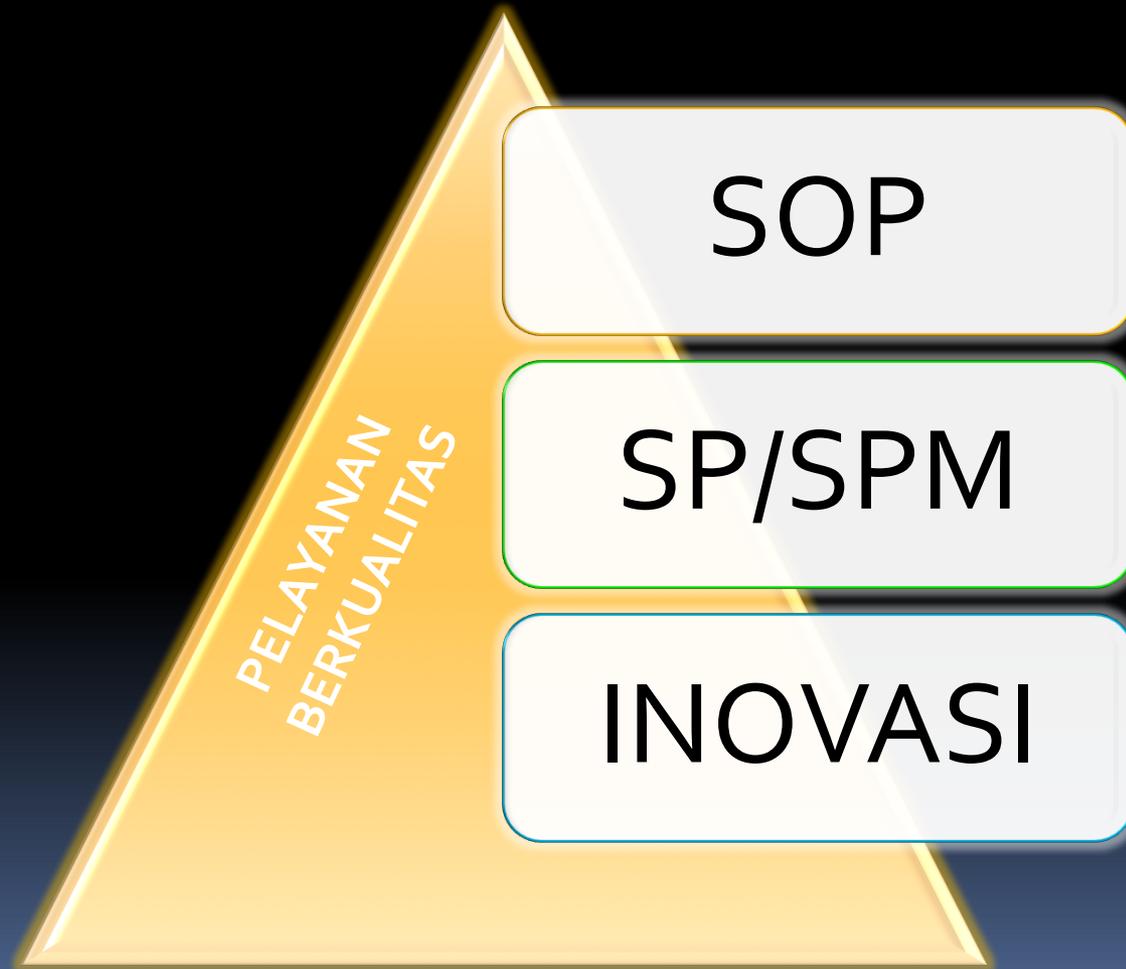
Terkonsentrasi pada 3 hal :

Tata kelola dan  
Tata laksana  
(Business Process)

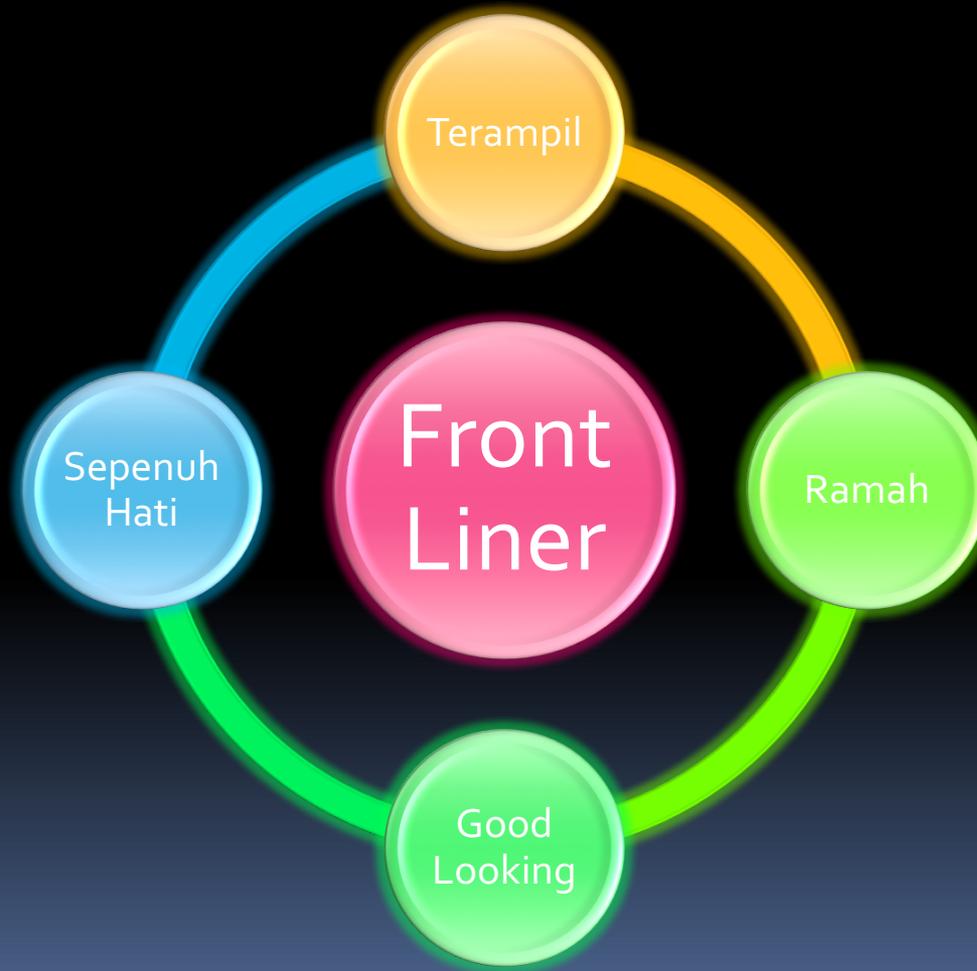
SDM

Sarana dan  
Prasarana

# Proses Pelaksanaan dan Business Process



# Sumber Daya Manusia



# Sarana dan Prasarana



Survey

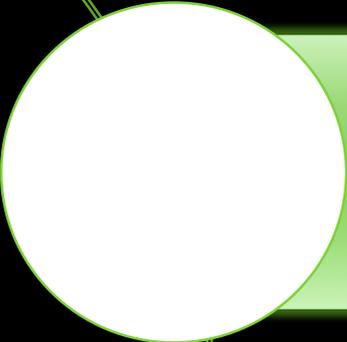


Penilaian,  
dll.

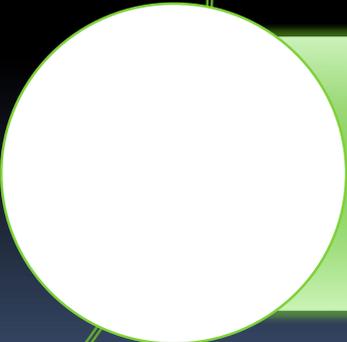


Evaluasi

# 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*