

# Pelayanan Perijinan Prima di Kabupaten Bantul dalam “New Normal Era”

*FGD Standar Pelayanan, 12 Mei 2020*

**Ahmad Ma'ruf**

Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

# PUBLIC SERVICE IN NEW NORMAL ERA

- ✓ Standar kesehatan melekat dalam kehidupan sehari-hari, termasuk pelayanan publik
- ✓ Penerapan teknologi informasi semakin masif
- ✓ Mengedepankan efektivitas, efisiensi, kecepatan, dan akurasi.

# Customer Service Cycle



**DIMENSI  
PELAYANAN  
PERIJINAN  
BERKUALITAS**





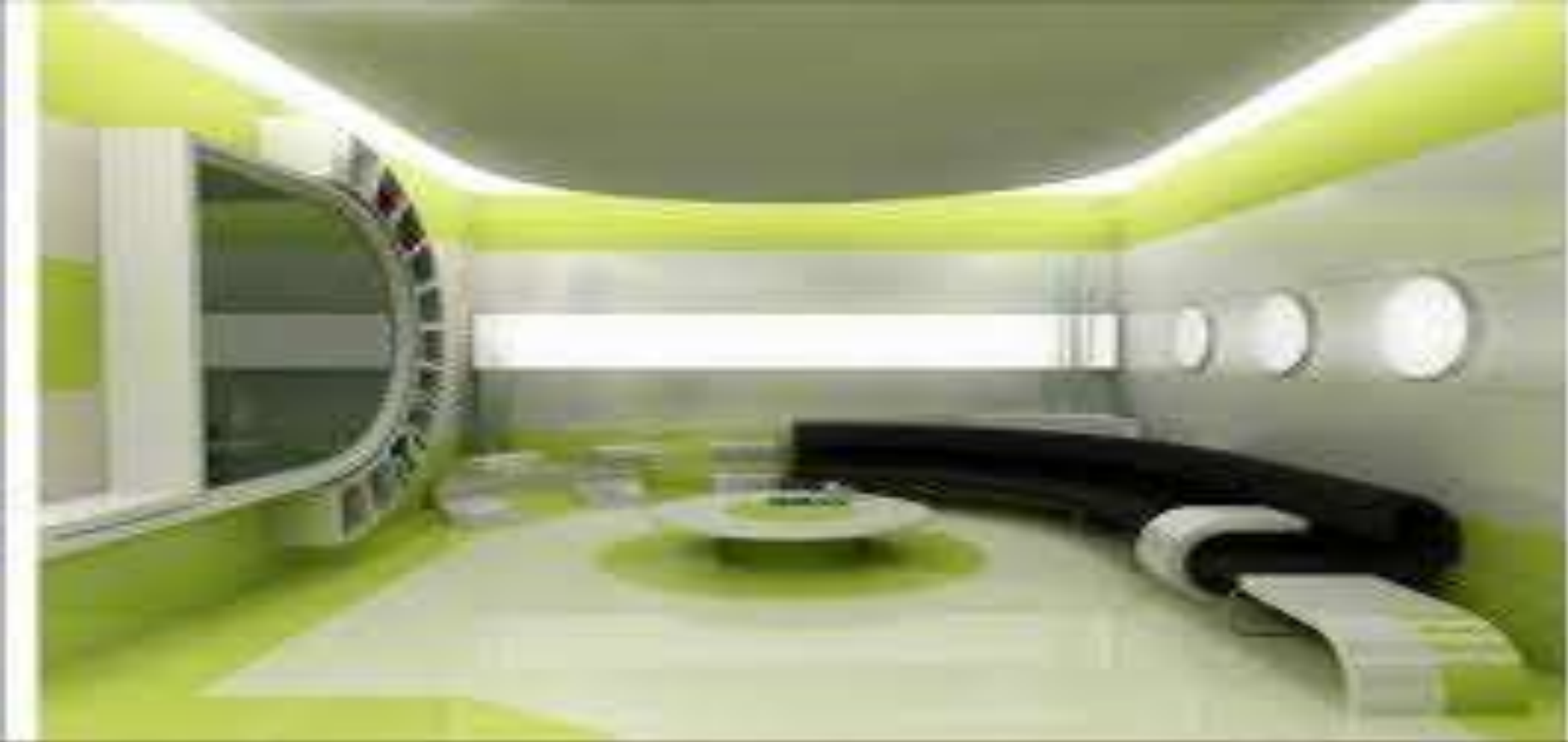
Mudah  
Diakses





## **Pelayanan harus mudah diakses:**

- ✓ Letak kantor pelayanan sedekat mungkin & mudah dijangkau;
- ✓ Fisik kantor pelayanan harus representatif ;
- ✓ Jam kerja pelayanan sesuai peluang dan kesempatan publik;
- ✓ Petugas dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kejiwaan dan sosial publik;
- ✓ Publik mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.



Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dll;



**Always  
ON-TIME**

Kebijakan untuk menjawab telepon atau e-mail dalam waktu 24 jam.

Dan jika tidak bisa berkomitmen dengan hal tersebut, maka tentukan kerangka waktu yang bisa dikelola dan publik bisa paham waktu yang ditentukan;

**Merespon Tepat Waktu**





# Mendengarkan Publik

Seringkali ada warga menelpon atau menulis keluhan, mereka hanya ingin didengarkan.

Luangkan waktu untuk mendengarkan apa yang dikatakan publik sebelum Saudara merespon



Perlakukan setiap orang  
dengan respek dan kitapun  
akan dihormati.

**Memperlakukan  
Publik dengan Respek**



# Jangan Mendebat

Substansinya, kita tidak bisa memenangkan argumen dengan publik.

Karena, jika kita menang, seolah mengasingkan publik.

Fokus pada bagaimana bisa memecahkan masalah atau memperbaiki situasi /kendala pelayanan



Tidak ada satu hal yang lebih cepat merusak hubungan dengan publik selain menjanjikan sesuatu dan tidak menepatinya

# Hormati Komitmen



# Lakukan Apa yang Kita Katakan





# CONSISTENCY

IT'S ONLY A VIRTUE IF YOU'RE NOT A SCREWUP.

# Fokus pada Hubungan Publik



Keberhasilan dalam jangka panjang terletak pada kemampuan untuk menjalin hubungan dengan publik dalam jangka panjang;

# JUJUR

Jangan menjanjikan hal-hal yang tidak bisa dipenuhi  
Berlaku jujur dan terbuka dengan apa yang bisa diberikan dalam setiap pelayanan





# Mengakui jika Membuat Kesalahan



Tidak ada seorangpun yang sempurna.

Kita pernah melakukan kesalahan; ini bagian dari belajar.

Akui dan lakukan sesuatu untuk memperbaiki situasi

# *CHOICE*

Pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan publik.

Perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan publik dan kemudian berusaha memenuhinya;





# PARTICIPATIVE CONTROL

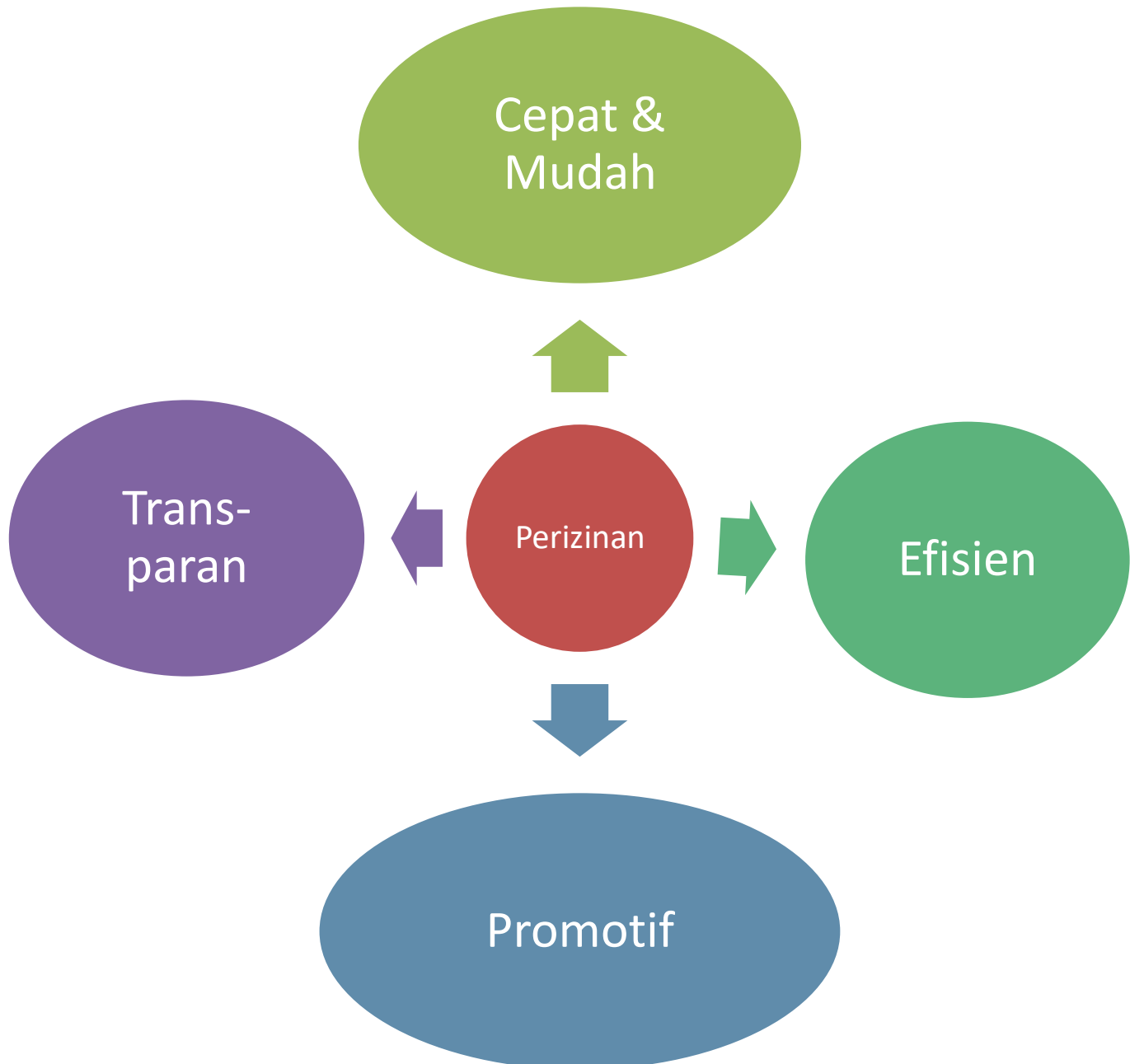
Publik mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima. Bila ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka maka pemberi pelayanan harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan publik.

# DIMENSI PELAYANAN BERKUALITAS

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( INDONESIA )	INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN ( DI NEGARA-NEGARA MAJU )
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan</li> <li>2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan</li> <li>3. Kejelasan Petugas Pelayanan</li> <li>4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan</li> <li>5. Kejelasan Wewenang &amp; Tanggungjawab Petugas Pelayanan</li> <li>6. Keahlian dan Ketrampilan Petugas Pelayanan</li> <li>7. Kecepatan Pelayanan</li> <li>8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan</li> <li>9. Kesopanan &amp; Keramahan Petugas</li> <li>10. Kewajaran Biaya Pelayanan</li> <li>11. Kepastian Biaya Pelayanan</li> <li>12. Kepastian Jadwal Pelayanan</li> <li>13. Kenyamanan Lingkungan</li> <li>14. Keamanan Pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appropriateness , Accuracy</li> <li>2. Effectiveness &amp; Efficacy</li> <li>3. Reliability</li> <li>4. Responsiveness</li> <li>5. Warmth, Caring, Concern</li> <li>6. Assurance</li> <li>7. Efficiency</li> <li>8. Durability / Continuity</li> <li>9. Consistency</li> <li>10. Convenience</li> <li>11. Safety</li> <li>12. Timeliness</li> <li>13. Aesthetics</li> <li>14. Accessibility / Service Availability</li> <li>15. Completeness</li> <li>16. Perceived Quality</li> </ol>



# Arah Kebijakan Perizinan



*Terima Kasih & Matur Nuwun*



**UMY**  
UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

**Ahmad Ma'ruf**

WA: 08164260015

Email: [macrov\\_jogja@yahoo.com](mailto:macrov_jogja@yahoo.com)