

**RESSUME  
MATERI MOOC PPPK 2022**

**NAMA** : WAHYUDIN, S.Pd.I  
**NIP** : 198604272022211011  
**TEMPAT, TGL LAHIR** : PANDEGLANG, 27 APRIL 1986  
**GOLONGAN** : IX  
**JABATAN** : AHLI PERTAMA – GURU KELAS  
**INTANSI** : PEMERINTAH KAB. PANDEGLANG

**Materi Agenda I**

**Wawasan Kebangsaan dan Nilai-nilai Bela Negara**

1. Wawasan Kebangsaan

Wawasan Kebangsaan adalah Konsep cara pandang yang dilandasi akan kesadaran diri sebagai warga dari suatu negara akan diri dan lingkungannya didalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

A. Sejarah penting bangsa indonesia

1. Pembentukan Boedi Oetomo pada tanggal 20 mei 1908 oleh Dr. Sutomo yang dikenal dengan Hari Kebangkitan Nasional berdasarkan Pembaharuan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 316 tahun 1959 tanggal 16 Desember 1959 tentang Hari-Hari Nasional yang Bukan Hari Libur.
2. Perhimpunan Indonesia (PI) merupakan organisasi pergerakan nasional pertama yang menggunakan istilah "Indonesia". Bahkan Perhimpunan Indonesia menjadi pelopor kemerdekaan bangsa Indonesia di kancah internasional. Perhimpunan Indonesia (PI) diprakarsai oleh Sutan Kasayangan dan R. N. Noto Suroto pada 25 Oktober 1908 di Leiden, Belanda
3. Pada tanggal 30 April 1926 di Jakarta diselenggarakan "Kerapatan Besar Pemuda", yang kemudian terkenal dengan nama "Kongres Pemuda I". Kongres Pemuda I ini dihadiri oleh wakil organisasi pemuda Jong Java, Jong Sumatranen Bond, Jong Ambon, Sekar Rukun, Jong Islamieten Bond, Studerenden Minahasaers, kemudian Jong Bataks Bond dan Pemuda Kaum Theosofi juga ikut dalam kerapatan besar.
4. Pada 27-28 Oktober 1928, Kongres Pemuda Kedua dilaksanakan.
5. Pada 1 Maret 1945 dalam situasi kritis, Letnan Jendral Kumakici Harada, pimpinan pemerintah pendudukan Jepang di Jawa, mengumumkan pembentukan Badan Penyelidik Usaha-usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI).
6. PPKI terbentuk pada 7 Agustus 1945.

B. 4 Konsensus Dasar

1. Pancasila Sebagai Idiologi Negara

Setiap bangsa harus memiliki suatu konsep dan konsensus bersama menyangkut hal-hal fundamental bagi keberlangsungan, keutuhan dan kejayaan bangsa yang bersangkutan.

2. Bhineka Tunggal Ika
  3. Undang-undang Dasar 1945
  4. Negara Kesatuan Republik Indonesia
- C. Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan
1. Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Bendera Negara adalah Sang Merah Putih (*Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan*)
  2. Bahasa resmi Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Bahasa Indonesia (Pasal 36 Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945 bersumber dari bahasa yang diikrarkan dalam Sumpah Pemuda tanggal 28 Oktober 1928 sebagai bahasa persatuan yang dikembangkan sesuai dengan dinamika peradaban bangsa.
  3. Lambang Negara Kesatuan Republik Indonesia berbentuk Garuda Pancasila yang kepalanya menoleh lurus kesebelah kanan, perisai berupa jantung yang digantung dengan rantai pada leher garuda, dan semboyan Bhineka Tunggal Ika ditulis diatas pita yang dicengkram oleh garuda.
  4. Lagu Kebangsaan adalah Indonesia Raya yang digubah oleh Wage Rudolphi Supratman.
- D. Manajemen Pemerintahan Negara
1. Cita-cita / Tujuan Nasional “Negara Indonesia yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil dan makmur.
  2. Tugas Nasional “ Melindungi segenap bangsa dan tumpah darah indonesia; memajukan kesejahteraan umum; mencerdaskan kehidupan bangsa; ikut melaksanakan ketertiban dunia.
  3. Fungsi Negara “ melayani masyarakat, mengayomi masyarakat, dan memperdayakan masyarakat.
- E. 1. Menurut anda, apakah urgensi ASN harus berwawasan kebangsaan sehingga menjadi bagian kompetensi ASN ? Karena ASN merupakan bagian dari pelaksana administrasi Negara yang harus memiliki pemahaman tentang wawasan kebangsaan, agar dapat mengimplementasikan sesuai dengan cita-cita pendiri bangsa.
2. Uraikan secara singkat sejarah pergerakan kebangsaan Indonesia ! Dimulai dari dibentuknya Boedi Oetomo di Jakarta tanggal 20 Mei 1908, bertujuan untuk memperbaiki keadaan rakyat terutama rakyat kecil Oktober 1908 kongres pertama Boedi Oetomo digedung sekolah yogyakarta. Pada tanggal 28 Oktober 1928 yang dilatar belakangi oleh Kongres pemuda II di jalan keramat 106 jakarta yang diikuti oleh beberapa perwakilan organisasi pemuda di Hindia Belanda yang menghasilkan Sumpah Pemuda, dan pada saat itu lagu kebangsaan di kumandangkan oleh wage rudolphi supratman.

3. Menurut anda, apakah relevansi 4 konsensus dasar kehidupan berbangsa dan bernegara dalam mewujudkan profesionalitas ASN ?
- 4 konsensus dasar kehidupan berbangsa dan bernegara adalah
1. Pancasila
  2. 2. Undang-undang dasar 1945
  3. Bhineka Tunggal Ika

#### 4. Negara Kesatuan Republik Indonesia

#### 4. Bela Negara

Bela Negara adalah tekad, sikap, dan perilaku serta tindakan warga negara, baik secara perseorangan maupun kolektif dalam menjaga kedaulatan negara, keutuhan wilayah, dan keselamatan bangsa dan negara yang dijiwai oleh kecintaannya kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam menjamin kelangsungan hidup bangsa Indonesia dan Negara dari berbagai Ancaman”

(Pasal 1 Ayat (11) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2019 tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional untuk Pertahanan Negara)

- a. Hari Bela Negara ditetapkan dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2006 tentang Hari Bela Negara tanggal 18 Desember 2006 dengan pertimbangan bahwa tanggal 19 Desember 1948 merupakan hari bersejarah bagi bangsa Indonesia Pada tanggal tersebut terbentuk Pemerintahan Darurat Republik Indonesia dalam rangka mengisi kekosongan kepemimpinan Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka bela Negara serta bahwa dalam upaya lebih mendorong semangat kebangsaan dalam bela negara dalam rangka mempertahankan kehidupan berbangsa dan bernegara yang menjunjung tinggi persatuan dan Kesatuan.
- b. Nilai Dasar Bela Negara Dalam Undang-Undang republik Indonesia Nomor 23 tahun 2019 tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional untuk Pertahanan Negara Pasal 7 dijelaskan bahwa Keikutsertaan Warga Negara dalam usaha Bela Negara salah satunya dilaksanakan melalui pendidikan kewarganegaraan dengan Pembinaan Kesadaran Bela Negara dengan menanamkan nilai dasar Bela Negara, yang meliputi:
  1. cinta tanah air;
  2. sadar berbangsa dan bernegara;
  3. setia pada Pancasila sebagai ideologi negara;
  4. rela berkorban untuk bangsa dan negara; dan
  5. kemampuan awal Bela Negara.

1. Menurut anda, apakah nilai-nilai dasar Beala Negara masih relevan saat ini ?

Persoalan bela negara bukan karena adanya ancaman militer, tetapi masuk dalam dimensi kehidupan masyarakat. Bela negara terkait banyak aspek seperti ancaman ekonomi, pangan, narkoba, terorisme, ilegal fishing, ilegal logging dan ancaman baru yang berkembang saat ini.

2. Jelaskan menurut pendapat anda, ancaman yang paling mungkin terjadi saat ini dan mengancam eksistensi NKRI ?

Ancaman yang mungkin terjadi saat ini adalah ancaman non militer, salah satu bentuknya adalah doktrin untuk menggantimidiologi Pancasila, sehingga ancaman non

militer dampaknya lebih besar. Selain itu ancaman dari individu manusia meliputi penggunaan narkoba.

### 3. Analisa Isu Kontemporer

Analisa Isu Kontemporer adalah upaya yang dilakukan untuk mengetahui suatu pokok persoalan yang terjadi pada masa sekarang atau menjadi trending topik pada saat ini jadi solusi penyelesaiannya harus sesuai dengan masa sekarang yaitu masa modern.

- a. 4 Level Lingkungan Strategis yang dapat mempengaruhi kesiapan ASN PPPK dalam melakukan pekerjaannya sesuai tugas bidang masing-masing. Yaitu Individu, Keluarga, Masyarakat, dan Dunia
  - b. Isu Kritis secara umum terbagi kedalam tiga kelompok
    1. Isu saat ini merupakan kelompok isu yang mendapatkan perhatian dari sorotan publik secara luas dan memerlukan penanganan sesegera mungkin dari pengambil keputusan.
    2. Isu Berkembang merupakan isu yang perlahan-lahan masuk dan menyebar diruang publik dan publik mulai menyadari adanya isu tersebut.
    3. Isu Potensial kelompok isu yang belum nampak diruang publik namun terindikasi dari beberapa instrumen yang mengidentifikasi adanya kemungkinan merebak isu itu dimasa depan.
  - c. Kemampuan Menetapkan Isu
    1. Environmental Scanning yaitu peduli terhadap masalah dalam organisasi dan mampu memetakan hubungan kausalitas.
    2. Problem Solving ialah mampu mengembangkan dan memilih alternatif dan mampu memetakan aktor terkait dan perannya masing-masing
    3. Analisis ialah mampu berfikir konseptual, mampu mengidentifikasi implikasi atau dampak atau manfaat dari sebuah pilihan kebijakan atau program atau kegiatan atau tahapan kegiatan.
  - d. Teknik Analisis Isu Strategis
    1. Teknik Tepisan Isu adalah menggunakan kriteria Urgensi Sriesnes and Groud
    2. Teknik Analisis Isu terdiri dari beberapa alat bantu seperti Mind Mapping, Fishbone Diagram, Analisis SWOT.
- ### 4. Kesiap Siagaan Bela Negara
- a. Kerangka Kesiapsiagaan Bela Negara Dalam Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil
  - b. Kemampuan Awal Bela Negara
  - c. Rencana Aksi Bela Negara
  - d. Kegiatan Kesiapsiagaan Bela Negara
    1. Jelaskan kedudukan Pancasila dalam konteks penyelenggaraan negara Indonesia  
Pancasila merupakan pandangan hidup bangsa, memiliki fungsi utama sebagai dasar negara Indonesia. Dalam kedudukan yang demikian Pancasila menempati kedudukan yang paling tinggi sebagai sumber dari segala sumber hukum atau sebagai sumber hukum dasar nasional dan tata hukum di Indonesia.
    2. Jelaskan kedudukan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam konteks penyelenggaraan negara Indonesia

Kedudukan Undang-undang Dasar negara Republik Indonesia dalam sistem hukum nasional adalah sebagai sumber hukum dasar nasional yang memiliki tempat tertinggi serta sebagai sumber hukum bagi peraturan perundang-undangan lainnya.

3. Jelaskan nilai-nilai yang terkandung dalam Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945  
Dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 ada 7 nilai kebangsaan yang terkandung didalamnya yaitu, nilai religius, nilai kemanusiaan, nilai produktivitas, nilai keseimbangan, nilai demikrasi, nilai kesamaan drajat, dan nilai ketaatan hukum
4. Jelaskan kedudukan batang tubuh dari UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945  
Dari sudut hukm batang tubuh UUD 1945 merupakan tataran pertama dan utama dari penjabaran 5 norma dasar negara Pancasila serta norma-norma dasar lainnya yang termuat dalam pembukaan UUD 1945, menjadi norma hukum yang memberi kerangka dasar hukum sistem administrasi negara Republik Indonesia
5. Jelaskan kedudukan dan peran ASN dalam mewujudkan persatuan dan kesatuan Bangsa Indonesia  
Kedudukan ASN dalam NKRI adalah sebagai Aparatur Negara yang berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. ASN melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya ASN harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik.

## AGENDA II

### MATERI POKOK 1

#### KONSEP PELAYANAN PUBLIK

##### A. Pengertian Pelayanan

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 (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

1. Unsur Penting Pelayanan Publik
  - a. Organisasi penyelenggara pelayanan publik.
  - b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
  - c. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan.
2. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
  - 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.
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik
- a. Partisipatif
  - b. Transparan
  - c. Responsif
  - d. Tidak diskriminatif
  - e. Mudah dan Murah
  - f. Efektif dan Efisien
  - g. Aksesibel
  - h. Akuntabel
  - i. Berkeadilan

**B. Membangun Budaya Pelayanan Prima**

1. Konsep Budaya Pelayanan Budaya pelayanan oleh ASN akan sangat menentukan kualitas pemberian layanan kepada masyarakat :
- a. Budaya pelayanan akan berjalan dengan baik apabila terbangun kerja tim di dalam internal organisasi.
  - b. Pemahaman tentang pelayanan prima.
  - c. Pemberian pelayanan yang prima akan berimplikasi pada kemajuan organisasi.
2. Budaya Birokrasi yang Melayani
- a. Birokrasi harus memiliki kode etik untuk mengatur hal-hal apa saja yang secara etis boleh dan tidak boleh dilakukan.
  - b. Pegawai ASN harus menerapkan budaya pelayanan, dan menjadikan prinsip melayani sebagai suatu kebanggaan.
  - c. Birokrasi harus memiliki code of conduct, bagaimana cara birokrasi bertingkah laku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (warga negara).
  - d. Birokrasi harus memiliki etika profesionalisme sebagai seorang birokrat.
3. Enam Elemen untuk Menghasilkan Pelayanan Publik Berkualitas
- 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, sarana prasarana; dan

- f. Secara berkala melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- 4. Tingkatan Pelayanan Prima
  - a. Memenuhi kebutuhan dasar pengguna,
  - b. Memenuhi harapan pengguna, dan
  - c. Melebihi harapan pengguna, mengerjakan apa yang lebih dari yang diharapkan.
- 5. Perilaku Pelayanan Prima
  - a. Menyapa dan memberi salam,
  - b. Ramah,
  - c. Cepat dan tepat waktu,
  - d. Mendengar dengan sabar dan aktif,
  - e. Penampilan yang rapi,
  - f. Jangan lupa mengucapkan terima kasih,
  - g. Mengingat nama pelanggan,
  - h. Perlakukan pelanggan dengan baik, dan
  - i. Perlakukan teman sekerja seperti pelanggan.
- 6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima
  - a. Responsif terhadap pelanggan/memahami pelanggan,
  - b. Membangun visi dan misi pelayanan,
  - c. Menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan,
  - d. Pemberian pelatihan dan pengembangan pegawai terkait bagaimana memberikan pelayanan yang baik, dan
  - e. Memberikan apresiasi kepada pegawai.

### **C. ASN sebagai Pelayan Publik**

- 1. Fundamen (Pemahaman Dasar) Pelayanan Publik
  - a. Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi.
  - b. Pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga negara.
  - c. Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang.
  - 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).
- 2. Tugas ASN
  - 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.
- 3. Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik
  - a. Adil dan tidak diskriminatif

b. Cermat;

- c. Santun dan ramah;
- d. Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. 6) 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 kepatutan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

#### **D. Nilai Berorientasi Pelayanan dalam Core Values ASN**

1. Kriteria Operasional Berorientasi Pelayanan
  - a. ASN harus memiliki kode etik (code of ethics) untuk menjabarkan pedoman perilaku sesuai dengan tujuan yang terkandung dari masing-masing nilai.
  - 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.
  - c. Pegawai ASN harus menerapkan budaya pelayanan, dan menjadikan prinsip melayani sebagai suatu kebanggaan.
2. Panduan Perilaku (Kode Etik) Nilai Berorientasi Pelayanan
  - a. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat,
  - b. Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan, dan
  - c. Melakukan perbaikan tiada henti.

#### **E. 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

## **MATERI POKOK 2**

### **BERORIENTASI PELAYANAN**

#### **A. Panduan Perilaku Berorientasi Pelayanan**

1. Prinsip ASN sebagai Profesi
  - 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
  - fi. Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas; dan
  - g. Profesionalitas jabatan.
2. Panduan Perilaku
  - a. Memahami dan Memenuhi Kebutuhan Masyarakat. Mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia. Menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak. Membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian; dan Menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerja sama.
  - b. Ramah, Cekatan, Solutif, dan Dapat Diandalkan. Memelihara dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Memiliki

kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah; dan Memberikan



layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun.

- c. Melakukan Perbaikan Tiada Henti. Mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik; dan Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai.

#### **B. Tantangan Aktualisasi Nilai Berorientasi Pelayanan**

1. Tantangan Eksternal
  - a. Kondisi geografis yang sulit,
  - b. Infrastruktur yang belum memadai,
  - c. Masyarakat yang tinggal di pedalaman dengan adat kebiasaan atau sikap masyarakat yang kolot, dan
  - d. Masyarakat yang tinggal di perkotaan dengan kebutuhan yang dinamis dan senantiasa berubah.
2. Tantangan Internal
  - a. Anggaran yang terbatas
  - b. Kurangnya jumlah SDM yang berkompeten, dan
  - c. Belum terbangunnya sistem pelayanan yang baik.
3. Upaya Menghadapi Tantangan
  - b. Pemanfaatan informasi teknologi dan internet of things
  - c. Akselerasi reformasi birokrasi, dan
  - d. Melakukan terobosan/inovasi pelayanan publik

#### **C. Evaluasi Materi Pokok 2**

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 kreatifi
    - 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

## **MODUL 2. AKUNTABEL**

### **MATERI POKOK 1.**

#### **POTRET PELAYANAN PUBLIK NEGERI INI**

- A. Potret Layanan Publik di Indonesia. Biayanya yang mahal; Prosedurnya sulit dipenuhi dan harus melalui tahapan yang berbelit-belit; Pemberi layanan tidak ramah; Diskriminatif; Tidak ada kepastian kualitas dan waktu penyelesaian layanan; Tidak transparan; Tidak responsif terhadap kebutuhan warga negara; dan Ditandai praktik KKN.
- B. Tantangan Layanan Publik.
  - 1. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
    - b) Tantangan Layanan Publik yang Tidak Statis " Tantangan yang dihadapi bukan hanya di lingkungan ASN sebagai pemberi layanan, namun juga dari masyarakat penerima layanan. " Tantangan layanan publik itu tidak statis, godaan dan mental/pola pikir pihak-pihak yang dahulu menikmati keuntungan dari lemahnya sektor pengawasan layanan selalu mencoba menarik kembali ke arah berlawanan.
- X. Keutamaan Mental Melayani " Mental dan pola pikir melayani berada di domain pribadi, namun jika mental dan pola pikir yang baik dilakukan oleh semua unsur ASN, akan memberikan dampak sistemik. " Oleh karenanya diperlukan komitmen dari seluruh ASN secara pribadi, dengan menyadari bahwa semua gaji dan fasilitas yang Anda gunakan nanti berasal dari Pajak yang dibayarkan Masyarakat negeri ini yang menuntut dilayani dengan layanan yang terbaik. "

### **MATERI POKOK 2. KONSEP AKUNTABILITAS**

- A. Pengertian Akuntabilitas " Responsibilitas adalah kewajiban untuk bertanggung jawab yang berangkat dari moral individu, sedangkan akuntabilitas adalah kewajiban untuk bertanggung jawab kepada seseorang/ organisasi yang memberikan amanat. " Akuntabilitas merujuk pada kewajiban setiap individu, kelompok atau institusi untuk memenuhi tanggung jawab dari amanah yang dipercayakan kepadanya. " Panduan Perilaku (Kode Etik) Akuntabel dalam Core Values ASN a) Kemampuan melaksanakan tugas dengan jujur,