

**LAMPIRAN**

**PERATURAN  
KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
NOMOR 10 TAHUN 2011**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
PELAYANAN PUBLIK**

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan meningkatkan harkat dan martabat bangsa, mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi rakyat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 memberikan perintah, tugas dan wewenang kepada seluruh aparatur negara melaksanakan amanat untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berbagai kebijakan yang diberlakukan menunjukkan arah yang lebih jelas dengan tugas, fungsi, dan kewajiban aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa diantara kebijakan tersebut, antara lain :

1. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan;
2. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum;
3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/KEP/M.PAN/5/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat.
5. Surat Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 11/M.PAN/1/2004 tentang Pencanangan Tahun Peningkatan Pelayanan Publik dan Petunjuk Pelaksanaannya.
6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis

**Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/4/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
9. Surat Edaran Menkowsbangpan Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.
10. Surat Edaran Menko Wasbang Nomor 145/1999 yang berisi rincian jenis-jenis pelayanan masyarakat.

Langkah yang terus menerus dilakukan pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik memasuki fase baru dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut menegaskan adanya norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas akan kewajiban lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta hak masyarakat pengguna layanan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta hak masyarakat pengguna layanan untuk dapat memperoleh pelayanan dengan baik. Keseluruhan kebijakan pemerintah ini mencoba menerobos sisi lain dari pelayanan guna mempercepat perwujudan pelayanan publik yang prima dengan membenahi kualitas kinerja aparatur pemerintah melalui pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu agenda reformasi administrasi di Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang bertugas memotori reformasi administrasi menetapkan 6 (enam) strategi peningkatan pelayanan publik, yaitu: (1) deregulasi dan debirokratisasi di bidang pelayanan publik; (2) peningkatan profesionalisme pejabat di bidang pelayanan publik; (3) korporatisasi unit pelayanan publik; (4) pengembangan dan pemanfaatan *e-government* bagi instansi pelayanan publik; (5) peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik; dan (6) pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Aspek yang paling mendasar dari reformasi pelayanan publik adalah reformasi pola pikir yaitu pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia (*provider*) menjadi pelayanan yang berorientasi kepada

kebutuhan masyarakat sebagai pengguna (*user*). Dalam rangka reformasi di bidang pelayanan publik menuju terciptanya *good governance* sesuai dengan perkembangan paradigma administrasi publik, maka perlu dirancang pola penyelenggaraan pelayanan publik yang benar-benar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pada umumnya seperti pola pelayanan *one stop service* yang didukung oleh sumber daya yang handal dan profesional, sistem informasi pelayanan yang lengkap, akurat, efektif dan efisien.

Dalam rangka mendukung tersedianya sumber daya manusia aparatur pemerintah yang handal dan profesional dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana tersebut di atas, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui Diklat Pelayanan Publik. Agar diklat tersebut dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia penyelenggara pelayanan publik, dan mendukung program reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik maka Lembaga Administrasi Negara sebagai instansi pembina diklat aparatur perlu mempersiapkan Pedoman Penyelenggaraan Diklat Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan Diklat**

### **1. Kompetensi Dasar**

Setelah mengikuti diklat ini, peserta diharapkan mampu memahami penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **2. Indikator Keberhasilan**

Setelah mempelajari seluruh materi diklat pelayanan publik, peserta diharapkan mampu :

- a. Menjelaskan konsep dan kebijakan pelayanan publik;
- b. Menjelaskan pola penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Menyusun standar pelayanan publik;
- d. Menyusun indeks kepuasan masyarakat;
- e. Menjelaskan proses pengelolaan pengaduan masyarakat;
- f. Menjelaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **C. Sasaran**

Tersedianya sumber daya manusia aparatur pemerintah yang handal dan professional dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## BAB II

### STRUKTUR KURIKULUM

Sesuai dengan kompetensi yang diperlukan bagi penyelenggara pelayanan publik maka kurikulum Diklat Pelayanan Publik terdiri dari wawasan dan kemampuan di bidang pelayanan publik.

#### A. Mata Diklat

No.	Mata Diklat	Jam Pelatihan (JP)
1.	Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik	3
2.	Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	5
3.	Standar Pelayanan Publik	7
4.	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	7
5.	Indeks Kepuasan Masyarakat	7
6.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	6
	Jumlah	35

#### B. Ringkasan Materi

Ringkasan materi mata Diklat Pelayanan Publik tersebut diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

##### 1. Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik

###### a. Deskripsi Singkat

Mata diklat ini membahas tentang konsep dan definisi pelayanan publik, kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik, kedudukan masyarakat dan peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan batang tubuh Undang-undang Nomor. 25 tahun 2009.

###### b. Tujuan Pembelajaran

###### a. Kompetensi Dasar

Setelah mengikuti mata diklat ini, peserta diharapkan mampu memahami konsep dan kebijakan pelayanan publik.

**b. Indikator Keberhasilan**

Setelah mengikuti pembelajaran mata diklat konsep dan kebijakan pelayanan publik, peserta diharapkan dapat menjelaskan :

- a) Konsep dan kebijakan pelayanan publik;
- b) Peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c) Peraturan perundang-undangan yang melandasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan batang tubuh serta karakteristik pengaturan yang ada didalamnya.

**c. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok**

Materi pokok dan sub materi pokok mata diklat Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik ini adalah sebagai berikut :

**1) Konsep dan Definisi Pelayanan Publik**

- a) Pengertian Pelayanan Publik;
- b) Ruang Lingkup dan Jenis Pelayanan;
- c) Pendekatan Pelayanan;
- d) Standar Pelayanan Publik;

**2) Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Publik**

- a) Perkembangan Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Publik;
- b) Peraturan Perundang-undangan yang Mengatur Pelayanan Publik;

**3) Kedudukan Masyarakat dan Peran Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

- a) Peran Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b) Pergeseran Peran Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c) Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

**4) Batang Tubuh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009**

- a) Maksud, Tujuan, Asas, dan Ruang Lingkup;
- b) Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Penataan Pelayanan Publik;

- c) Hak, Kewajiban, dan Larangan;
  - d) Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - e) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - f) Pengelolaan Pengaduan;
  - g) Pelanggaran Hukum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - h) Ketentuan Sanksi;.
- d. Waktu  
3 JP (135 menit).
- e. Metode  
Penyampaian materi menggunakan pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa) melalui ceramah substantif, diskusi/tanya jawab dan latihan.
- f. Media  
Media yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah LCD, white board dan spidol, papan dan kertas *flip chart*, laptop, modul Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik, dan materi/handout yang disampaikan oleh widyaiswara/ fasilitator/narasumber.
- g. Evaluasi  
Widyaiswara/fasilitator/narasumber dapat melakukan evaluasi pada saat proses pembelajaran melalui latihan.

## 2. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### a. Deskripsi Singkat

Mata diklat ini membahas tentang Konsep Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Pembina, Organisasi Penyelenggara dan Penataan Pelayanan Publik; Pelayanan Khusus dan Akses Informasi Pelayanan Publik.

### b. Tujuan Pembelajaran

#### a. Kompetensi Dasar.

Setelah mengikuti mata diklat ini, peserta diharapkan mampu memahami pola penyelenggaraan pelayanan publik.

#### b. Indikator Keberhasilan.

Setelah mempelajari mata diklat Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, peserta diharapkan mampu :

- a) Menjelaskan jenis dan macam pola penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Menjelaskan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

**c. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok**

Materi pokok dan sub materi pokok mata diklat Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

**1) Konsep Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

- a) Pengertian;
- b) Perkembangan Manajemen Publik :
  - 1) Pola Hubungan Antara Birokrasi dan Warga;
  - 2) Peran Pemerintah dan Masyarakat;
  - 3) Barang Publik dan Jasa Publik
- c) Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d) Unsur-unsur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

**2) Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Penataan Pelayanan Publik**

- a) Pembina;
- b) Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c) Kemitraan Pelayanan Publik;
- d) Penataan Pelayanan Publik;
- e) Contoh *Best Practice*;

**3) Pelayanan Khusus dan Akses Informasi Pelayanan Publik**

- a) Pelayanan Khusus;
- b) Akses Informasi Pelayanan Publik;
- c) Contoh *Best Practice*;
- d) Format Kertas Kerja;
- e)

**d. Waktu**

5 JP (225 menit)

**e. Metode**

Penyampaian materi menggunakan pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa) melalui ceramah substantif, diskusi/tanya jawab, latihan dan presentasi.



**f. Media**

Media yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah LCD, white board dan spidol, papan dan kertas flip chart, laptop, modul Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan materi/handout yang disampaikan oleh widyaiswara/fasilitator/narasumber

**g. Evaluasi**

Widyaiswara/fasilitator/narasumber dapat melakukan evaluasi pada saat proses pembelajaran melalui latihan dan presentasi.

**3. Standar Pelayanan Publik**

**a. Deskripsi Singkat**

Mata diklat ini membahas konsep dan komponen standar pelayanan; prinsip dan langkah-langkah penyusunan standar pelayanan; dan monitoring dan evaluasi.

**b. Tujuan Pembelajaran**

**1. Kompetensi Dasar**

Setelah mempelajari keseluruhan mata diklat ini peserta diklat diharapkan mampu :

- a) Memahami arti penting standar pelayanan;
- b) Memahami konsep dan komponen standar pelayanan;
- c) Memahami langkah-langkah penyusunan dan evaluasi standar pelayanan.

**2. Indikator Keberhasilan**

Setelah selesai mengikuti mata diklat ini peserta memiliki kemampuan untuk :

- a) Menjelaskan secara rinci konsep dan komponen standar pelayanan;
- b) Menjelaskan langkah-langkah penyusunan standar pelayanan;
- c) Menjelaskan pengembangan mekanisme evaluasi kinerja dan pengawasan internal.
- d) Menyusun standar pelayanan.

**c. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok**

Materi pokok dan sub materi pokok dari mata diklat Standar Pelayanan Publik ini adalah sebagai berikut :

**a. Konsep dan Komponen Standar Pelayanan**

- a) Konsep;
- b) Komponen;
- b. Prinsip dan Langkah-langkah Penyusunan Standar Pelayanan
  - a) Prinsip-prinsip Penyusunan Standar Pelayanan;
  - b) Langkah-langkah Penyusunan Standar Pelayanan:
    - (1) Analisis Pra Kondisi;
    - (2) Identifikasi Visi dan Misi Pelayanan;
    - (3) Keterkaitan dengan Standar Pelayanan Lain;
    - (4) Analisis Komponen Standar Pelayanan;
    - (5) Pengelolaan Pengaduan Standar Pelayanan;
    - (6) Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan;
- c. Monitoring dan Evaluasi
  - a) Monitoring;
  - b) Evaluasi;
  - c) Evaluasi Kinerja Standar Pelayanan;
- d. Waktu  
7 JP (315 menit)
- e. Metode  
Penyampaian materi menggunakan pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa) melalui ceramah, diskusi/tanya jawab, latihan dan presentasi.
- f. Media  
Media yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah LCD, white board dan spidol, papan dan kertas *flip chart*, laptop, modul Standar Pelayanan Publik, dan materi/handout yang disampaikan oleh widyaiswara/fasilitator/narasumber
- g. Evaluasi  
Widyaiswara/fasilitator/narasumber dapat melakukan evaluasi pada saat proses pembelajaran melalui latihan dan presentasi.

#### 4. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

##### a. Deskripsi Singkat

Mata diklat ini membahas tentang pengertian dan motif pengaduan masyarakat; Ombudsman dan peranannya dalam

pelayanan publik; mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat.

**b. Tujuan Pembelajaran**

**1. Kompetensi Dasar**

Setelah mengikuti mata diklat ini peserta mampu memahami pengelolaan pengaduan masyarakat.

**2. Indikator Keberhasilan**

Setelah mempelajari mata diklat pengelolaan pengaduan masyarakat, peserta mampu :

- a) Menjelaskan makna pengaduan masyarakat;
- b) Menyikapi dan menindaklanjuti keluhan masyarakat dalam pelayanan publik;
- c) Menyusun pedoman pengaduan masyarakat dalam bidang pelayanan publik di instansinya;
- d) Menjelaskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat, baik melalui instansi terkait atau Ombudsman;
- e) Menerapkan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

**c. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok**

Materi pokok dan sub materi pokok Mata diklat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini sebagai berikut :

**a. Pengertian dan Motif Pengaduan Masyarakat.**

- a) Pengertian Pengaduan Masyarakat;
- b) Ketidakpuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik merupakan Pangkal dari Pengaduan;
- c) Pelanggan Internal;

**b. Ombudsman dan Peranannya dalam Pelayanan Publik.**

- a) Sejarah Ombudsman;
- b) Lembaga Ombudsman di Indonesia;
- c) Tujuan Ombudsman;
- d) Manfaat Undang-Undang Ombudsman;
- e) Mekanisme Pengaduan/Laporan;
- f) Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Wajib Dilaksanakan;

**c. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.**

- a) Peran dan Fungsi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- b) Tujuan Pembentukan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- c) Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- d) Sarana dan Prasarana Yang Diperlukan;
- e) Contoh Sarana Pengaduan Masyarakat;
- f) Jenis atau Sifat Pengaduan;

**d. Waktu**

7 JP (315 menit)

**e. Metode**

Penyampaian materi menggunakan pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa) melalui ceramah, diskusi/tanya jawab, latihan, simulasi dan presentasi.

**f. Media**

Media yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah LCD, white board dan spidol, papan dan kertas *flip chart*, laptop, papan tempel/meta plan/*pin board/ blu tac*, modul Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, dan materi/handout yang disampaikan oleh widyaiswara/fasilitator/narasumber.

**g. Evaluasi**

Widyaiswara/fasilitator/narasumber dapat melakukan evaluasi pada saat proses pembelajaran melalui latihan dan presentasi.

**5. Indeks Kepuasan Masyarakat**

**a. Deskripsi Singkat**

Mata diklat ini membahas tentang konsep dan definisi indeks kepuasan masyarakat; prinsip dan langkah-langkah dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat; monitoring, evaluasi, dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat.

**b. Tujuan Pembelajaran**

**1. Kompetensi Dasar**

Setelah mempelajari mata diklat ini peserta mampu memahami Indeks Kepuasan Masyarakat :

**2. Indikator Keberhasilan**

Setelah selesai mengikuti mata diklat ini peserta mampu:

- a) Menjelaskan konsep dan definisi indeks kepuasan masyarakat;
- b) Menjelaskan prinsip dan langkah-langkah dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- c) Melaksanakan monitoring, evaluasi; dan menyusun pelaporan hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat.

**c. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok**

Materi pokok dan sub materi pokok dari Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

**1) Konsep dan Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat.**

- a) Konsep;
- b) Sasaran dan Ruang Lingkup;

**2) Prinsip dan Langkah-langkah dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.**

- a) Manfaat;
- b) Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat;
- c) Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat:
  - (1) Persiapan;
  - (2) Pelaksanaan Pengumpulan Data;
  - (3) Pengolahan Data;
  - (4) Analisis Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
  - (5) Laporan Hasil Penyusunan Indeks.

**3) Monitoring, Evaluasi, dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.**

- a) Monitoring;
- b) Evaluasi;
- c) Mekanisme Pelaporan;

**d. Waktu**

7 JP (315 menit)

**e. Metode**

Penyampaian materi menggunakan pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa) melalui ceramah, diskusi/tanya jawab, latihan dan presentasi.

#### **h. Media**

Media yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah LCD, white board dan spidol, papan dan kertas flip chart, laptop, modul Indeks Kepuasan Masyarakat, dan materi/handout yang disampaikan oleh widyaiswara/fasilitator/narasumber.

#### **i. Evaluasi**

Widyaiswara/fasilitator/narasumber dapat melakukan evaluasi pada saat proses pembelajaran melalui latihan dan presentasi.

### **6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

#### **a. Deskripsi Singkat**

Mata diklat ini membahas sistem manajemen pelayanan publik dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat.

#### **b. Tujuan Pembelajaran**

##### **1. Kompetensi Dasar**

Setelah mempelajari mata diklat ini peserta pelatihan diharapkan mampu menjelaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

##### **2. Indikator Keberhasilan.**

Setelah mempelajari mata diklat ini peserta pelatihan diharapkan mampu menjelaskan:

- a) Menjelaskan sistem manajemen pelayanan publik. Menjelaskan kembali faktor-faktor yang menentukan dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Mendemonstrasikan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat.

#### **c. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok**

Materi pokok dan sub materi pokok dari Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sebagai berikut :

##### **a. Sistem Manajemen Pelayanan Publik.**

- a) Konsep Sistem Manajemen Pelayanan Publik;
- b) Faktor Penentu Keberhasilan Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - (1) Komitmen Pimpinan;
  - (2) Perubahan Pola Pikir (*Mindset*) terhadap Fungsi Pelayanan;
  - (3) Partisipasi Masyarakat Pengguna Pelayanan;

- (4) Kepercayaan;
- (5) Keterbukaan;
- (6) Budaya dan Etika Pelayanan;
- (7) Survei atau apapun yang meminta partisipasi masyarakat pengguna pelayanan harus diikuti dengan tindakan nyata perbaikan;
- (8) Umpan Balik dan Hubungan Masyarakat;
- (9) Pengalaman Keberhasilan dalam Menggunakan Metode.

**b. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.**

- a) Tahap Penataan Awal;
- b) Tahap Lokakarya Pengelolaan Pengaduan;
- c) Tahap Survey Pengaduan Masyarakat;
- d) Tahap Lokakarya Analisis Masalah Penyebab Pengaduan dan Rencana Tindak Nyata;
- e) Tahap Pemantauan dan Evaluasi.

**d. Waktu**

6 JP(270 menit)

**e. Metode**

Penyampaian materi menggunakan pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa) melalui ceramah, diskusi/tanya jawab, latihan, mendemonstrasikan, dan presentasi.

**j. Media**

Media yang digunakan dalam proses pembelajaran adalah LCD, white board dan spidol, papan dan kertas *flip chart*, laptop, papan tempel/meta plan/*pin board/ blu tac*, modul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, dan materi/handout yang disampaikan oleh widyaiswara/fasilitator/narasumber

**k. Evaluasi**

Widyaiswara/fasilitator/narasumber dapat melakukan evaluasi pada saat proses pembelajaran melalui latihan dan presentasi.

**C. Jadwal Diklat**

Pola Jadwal Diklat Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

HARI	JAM	MATERI
I	08.00 – 08.30	Registrasi
	08.30 – 09.00	Pembukaan
	09.00 – 09.15	<i>Coffee Break</i>
	09.15 – 09.45	Pengarahan Program
	09.45 – 12.00	<i>Ice Breaking</i>
	12.00 – 13.00	ISHOMA
	13.00 – 15.15	Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik
	15.15 – 15.30	<i>Coffee Break</i>
	15.30 – 17.00	Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

HARI	JAM	MATERI
II	08.00 – 10.15	Lanjutan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik
	10.15 – 10.30	<i>Coffee Break</i>
	10.30 – 12.00	Standar Pelayanan Publik
	12.00 – 13.00	ISHOMA
	13.00 – 15.15	Lanjutan
	15.15 – 15.30	<i>Coffee Break</i>
	15.30 – 17.00	Lanjutan
III	08.00 – 10.15	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
	10.15 – 10.30	<i>Coffee Break</i>
	10.30 – 12.00	Lanjutan



	12.00 – 13.00	ISHOMA
	13.00 – 14.30	Lanjutan
	14.30 – 15.15	Indeks Kepuasan Masyarakat
	15.15 – 15.30	<i>Coffee Break</i>
	15.30 – 17.00	Lanjutan
	15.15 – 15.30	ISHOMA
	15.30 – 17.00	Lanjutan
	17.00 – 17.30	Penutupan
IV	08.00 – 10.15	Lanjutan – Indeks Kepuasan Masyarakat
	10.15 – 10.30	<i>Coffee Break</i>
	10.30 – 11.15	Lanjutan – Indeks Kepuasan Masyarakat
	11.15 – 12.00	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
	12.00 – 13.00	ISHOMA
	13.00 – 15.15	Lanjutan
	15.15 – 15.30	ISHOMA
	15.30 – 17.00	Lanjutan
	17.00 – 17.30	Penutupan

### **BAB III**

#### **PESERTA DIKLAT**

#### **A. Persyaratan**

##### **1. Latar Belakang Peserta**

**Peserta diklat Pelayanan Publik adalah pejabat struktural, fungsional atau staf potensial yang bertugas di bidang pelayanan publik di instansi pusat, instansi pemerintah daerah dan BUMN/BUMD.**

##### **2. Akademik**

**Berpendidikan minimal Diploma III atau setara**

##### **3. Administratif**

- a. Sehat jasmani dan rohani**
- b. Memiliki prestasi yang baik dalam pelaksanaan tugas**
- c. Mendapat persetujuan/ditugaskan oleh pimpinan/atasan/pejabat yang berwenang atau pembina kepegawaian Instansi yang bersangkutan.**
- d. Bertugas di bidang pelayanan publik.**

#### **B. Jumlah Peserta**

**Jumlah peserta Diklat Pelayanan Publik paling banyak 40 (empat puluh) orang dalam 1 (satu) kelas.**

## **BAB IV**

### **TENAGA KEDIKLATAN**

Diklat Pelayanan Publik memiliki unsur tenaga kediklatan yang terdiri dari Widyaiswara/Fasilitator/Narasumber, penyelenggara diklat, pengelola diklat, dan Tenaga Kediklatan lainnya.

#### **A. Widyaiswara/Fasilitator/Narasumber**

Widyaiswara/Fasilitator/Narasumber adalah mereka yang telah mengikuti Pelatihan Untuk Pelatih (*Training of Trainers/TOT*) Diklat Pelayanan Publik dan/atau mereka yang memiliki keahlian dan pengalaman di bidang pelayanan publik;

1. Berpendidikan minimal S1 atau yang setara;
2. Berpengalaman mengajar pada Diklat Pelayanan Publik dan menguasai materi yang diajarkan;
3. Mampu menggunakan metode dan media yang relevan dengan mata diklat yang diberikan.

#### **B. Penyelenggara Diklat**

Penyelenggara diklat adalah pegawai lembaga diklat instansi pemerintah yang bertugas secara fungsional menyelenggarakan diklat.

#### **C. Pengelola Diklat**

Pengelola diklat adalah pegawai lembaga diklat instansi pemerintah yang bertugas secara fungsional mengelola program diklat.

#### **D. Tenaga Kediklatan Lainnya**

Tenaga kediklatan lainnya adalah pejabat/akademisi/pakar yang mempunyai kompetensi dalam mata diklat yang diampunya di bidang pelayanan publik.

## BAB V

### METODE PEMBELAJARAN DAN MEDIA PEMBELAJARAN

#### A. Metode Pembelajaran

Sesuai dengan tujuan dan sasaran yang akan dicapai, proses pembelajaran diklat ini menggunakan pembelajaran orang dewasa (andragogi) antara lain:

1. Ceramah
2. Tanya Jawab
3. Diskusi
4. Latihan
5. Demonstrasi
6. Presentasi.
7. Simulasi

#### B. Media Pembelajaran

##### 1. Media

Media yang digunakan dalam proses pembelajaran diklat pelayanan publik adalah:

- a. Papan tulis (*Whiteboard*)/*Marker*;
- b. Modul dan handout;
- c. Komputer/*Lap-top*
- d. *Overhead Projector, LCD Projector*;
- e. *Papan Flipchart*;
- f. Papan tempel/*meta plan/pin board/blu tac*;
- g. *Sound system*;
- h. *Perekam audio/visual*;
- i. Kasus dan bahan-bahan suplemen;
- j. Perangkat multimedia berbasis elektronik lainnya.

##### 2. Prasarana

Prasarana diklat yang digunakan dalam pembelajaran diklat pelayanan publik ini adalah:

- a. Ruang kelas;
- b. Ruang diskusi/seminar;
- c. Asrama;

- d. Perpustakaan;**
- e. Unit kesehatan;**
- f. Tempat ibadah;**
- g. Fasilitas akses internet.**

## BAB VI

### PENYELENGGARA, WAKTU PELAKSANAAN, EVALUASI, STTPP, DAN PEMBIAYAAN

#### A. Penyelenggara

Penyelenggaraan Diklat Pelayanan Publik dilaksanakan oleh :

1. Lembaga Administrasi Negara sebagai instansi pembina diklat.
2. Lembaga Diklat Pemerintah yang terakreditasi sesuai dengan ketentuan Pasal 22 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Kepala LAN Nomor 2 tahun 2008 tentang Pedoman Akreditasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah.
3. Lembaga Diklat Pemerintah yang belum terakreditasi dapat menyelenggarakan Diklat Pelayanan Publik bekerja sama dengan Lembaga Administrasi Negara atau dengan lembaga Diklat instansi pemerintah yang terakreditasi.

#### B. Waktu Pelaksanaan

Waktu penyelenggaraan Diklat Pelayanan Publik sesuai alokasi jam diklat yang telah ditetapkan dalam pedoman ini diluar materi *ice breaking*.

#### C. Evaluasi

##### 1. Evaluasi Peserta

Evaluasi peserta dilakukan oleh widyaiswara untuk mengetahui peningkatan kemampuan, pengetahuan, dan sikap perilaku selama proses pembelajaran.

##### 2. Evaluasi Widyaiswara/Fasilitator/Narasumber

Evaluasi terhadap Widyaiswara/Fasilitator/Narasumber dilakukan oleh peserta untuk mengetahui sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu kehadiran sesuai dengan jadwal;
- b. Sistematika penyajian;
- c. Penguasaan materi atau substansi;
- d. Kemampuan penyampaian materi;
- e. Kesesuaian antara materi dengan bahan ajar;
- f. Penggunaan metode dan media pembelajaran;
- g. Pemberian kesempatan tanya jawab dan kemampuan menjawab pertanyaan;

- h. Kemampuan menciptakan daya tarik dan motivasi dalam proses belajar;
- i. Pencapaian hasil belajar;
- j. Daya simpati, gaya, sikap dan perilaku terhadap peserta;

Lembar Evaluasi Widyaiswara/Fasilitator/Narasumber dapat dilihat pada Formulir 1.

### 3. Evaluasi Penyelenggaraan

Evaluasi penyelenggaraan dilakukan oleh peserta diklat yang meliputi :

#### a. Bidang Edukatif.

- 1) Kualitas bahan ajar;
- 2) Kesesuaian materi/pokok bahasan dengan judul diklat;
- 3) Kurikulum diklat;
- 4) Komposisi materi diklat;
- 5) Kedalaman substansi pokok bahasan;
- 6) Tata urutan/sekuen pokok bahasan;
- 7) Durasi atau lama kegiatan penyelenggaraan diklat;
- 8) Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab;
- 9) Disiplin waktu penyelenggaraan.

#### b. Bidang administratif dan fasilitatif

- 1) Tempat pelaksanaan diklat;
- 2) Seminar kit;
- 3) Sikap dan perilaku penyelenggara diklat dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kecepatan pemberian pelayanan;
- 5) Perlengkapan *audio visual*;
- 6) Ruang belajar/diskusi;
- 7) Fasilitas meja, kursi dan susunannya;
- 8) Pengaturan waktu makan dan *coffee break*;
- 9) Konsumsi.

Lembar Evaluasi Penyelenggaraan Diklat dapat dilihat pada Formulir 2.

### D. STTPP

Kepada peserta Diklat Pelayanan Publik yang telah mengikuti dengan baik, diberikan STTPP (Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan) yang ditandatangani minimal oleh pejabat eselon II yang berwenang di bidang Diklat atau Pejabat Pembina Kepegawaian Instansi penyelenggara.

**E. Pembiayaan**

**Biaya penyelenggaraan Diklat Pelayanan Publik dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja masing-masing instansi.**



**BAB VII**  
**PENUTUP**

1. Pedoman ini menjadi acuan bagi instansi pemerintah dalam menyelenggarakan Diklat Pelayanan Publik.
2. Untuk mendukung efektifitas penyelenggaraan Diklat Pelayanan Publik, penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Lembaga Administrasi Negara selaku Instansi Pembina Diklat.

Ditetapkan di : Jakarta  
pada tanggal : Oktober 2011

**KEPALA**  
**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA,**

**ASMAWI REWANSYAH**

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

## EVALUASI WIDYAISWARA

Diklat	:
Materi	:
Tanggal	:
Widyaiswara	:

## Petunjuk Pengisian :

1. Berilah tanda (U) pada kolom yang sudah disediakan
2. Kriteria penilaian sebagai berikut :

Kurang	1 - 5
Cukup	6
Baik	7
Baik sekali	8
Memuaskan	9 - 10

No.	Unsur Penilaian	Skor									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Kehadiran dan ketepatan waktu (durasi) sesuai jadwal										
2.	Sistematika penyajian										
3.	Penguasaan materi/substansi										
4.	Kemampuan penyampaian materi										
5.	Kemudahan materi untuk dipahami										
6.	Kesesuaian antara materi dengan pokok bahasan										
7.	Penggunaan metode dan media pembelajaran (slide/transparan/power point)										
8.	Kesempatan tanya jawab dan kemampuan menjawab pertanyaan										
9.	Kemampuan menciptakan daya tarik dan motivasi dalam proses belajar										
10.	Pencapaian hasil belajar										
11.	Daya simpati, gaya, sikap, dan perilaku terhadap peserta										
	Nilai Rata-rata										

Catatan :

---



---



---



---

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

## EVALUASI PENYELENGGARAAN DIKLAT PELAYANAN PUBLIK

**Petunjuk Pengisian :**

1. Berilah tanda (Ü ) pada kolom yang sudah disediakan
2. Kriteria penilaian sebagai berikut :

Kurang	1 - 5
Cukup	6
Baik	7
Baik sekali	8
Memuaskan	9 - 10

No.	Unsur Penilaian	Skor									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A. Bidang Edukatif											
1.	Kualitas bahan ajar										
2.	Kesesuaian bahan ajar dengan judul diklat										
3.	Materi/pokok bahasan										
4.	Jumlah dan komposisi materi diklat										
5.	Kedalaman substansi pokok bahasan										
6.	Urutan logis/sekuen pokok bahasan										
7.	Durasi/lama kegiatan penyelenggaraan diklat										
8.	Tersedia waktu untuk diskusi dan tanya jawab										
9.	Disiplin waktu penyelenggaraan										
B. Bidang Administrasi dan Fasilitatif											
1.	Tempat pelaksanaan diklat										
2.	Seminar kit										
3.	Sikap dan pelayanan penyelenggara diklat										
4.	Kecepatan pelayanan										
5.	Perlengkapan audio visual										
6.	Ruang belajar/diskusi										
7.	Fasilitas meja, kursi dan susunannya										
8.	Pengaturan waktu makan dan coffe break										
9.	Kualitas menu dan variasi hidangan										
	Nilai Rata-rata										

Catatan : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_