



UNIVERSITAS  
NEGERI YOGYAKARTA



# KIAT **LAYANAN PRIMA** MELALUI **ETOS KERJA** TERBAIK & MULIA

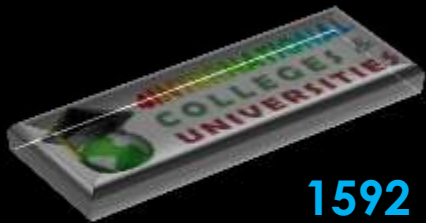
DR. H. NUR FAJAR ARIEF, M.Pd

*PELATIHAN PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI MELALUI CAPACITY BUILDING*

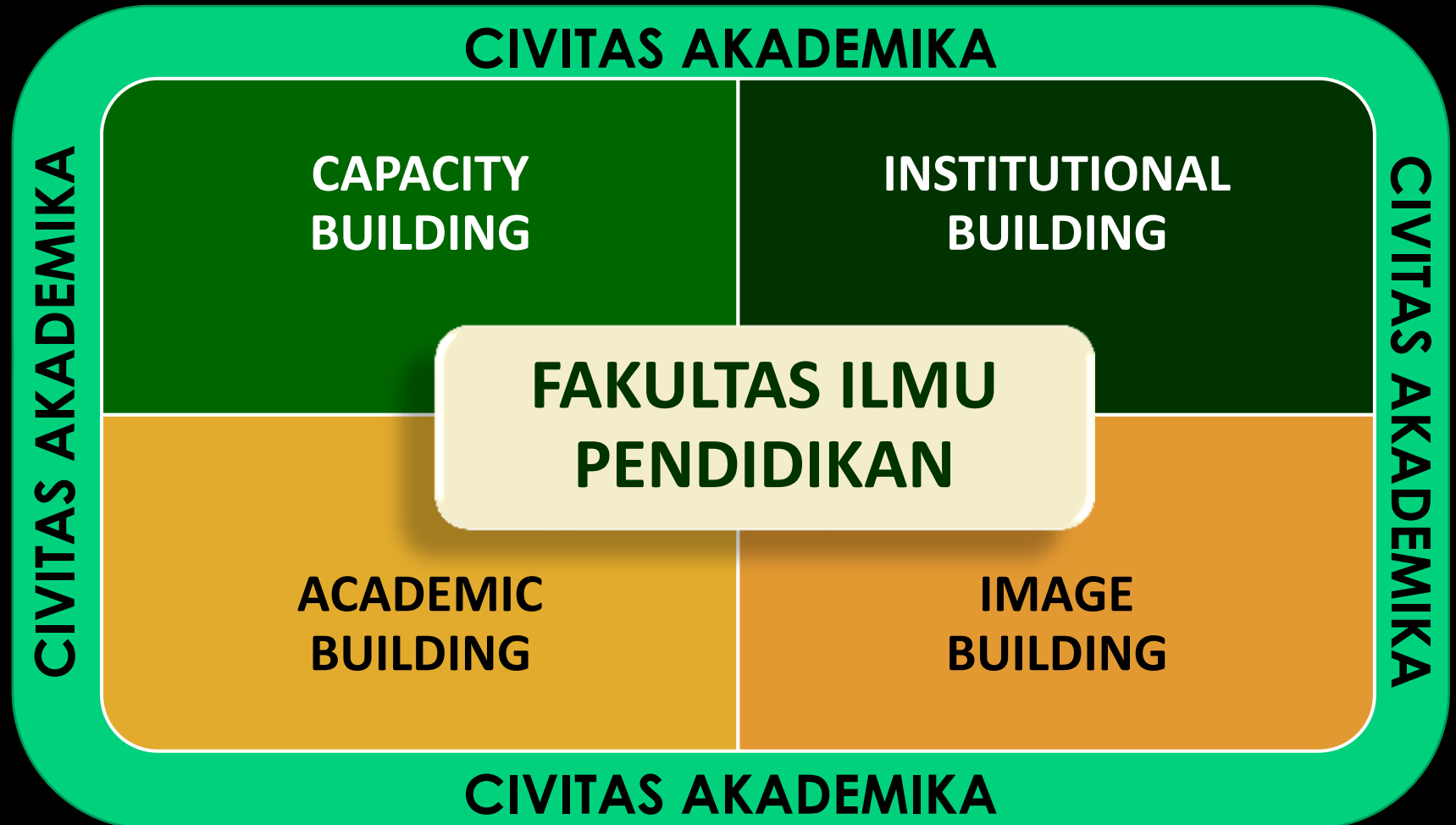
**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Perdana Hotel Batu Malang, 1 November 2014

# EMPAT PILAR KAPASITAS INSTITUSI



1592



# WUJUD NYATA KAPASITAS INSTITUSI

## FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN - UNY



# VISI FIP UNY

Pada tahun 2025 Fakultas Ilmu Pendidikan diakui Dunia sebagai pusat pencerahan dan pembaharuan pendidikan berbasis ketaqwaan, kemandirian, kecendekiaan; dan berwawasan kebangsaan.



# BAGIAN DARI MISI FIP UNY

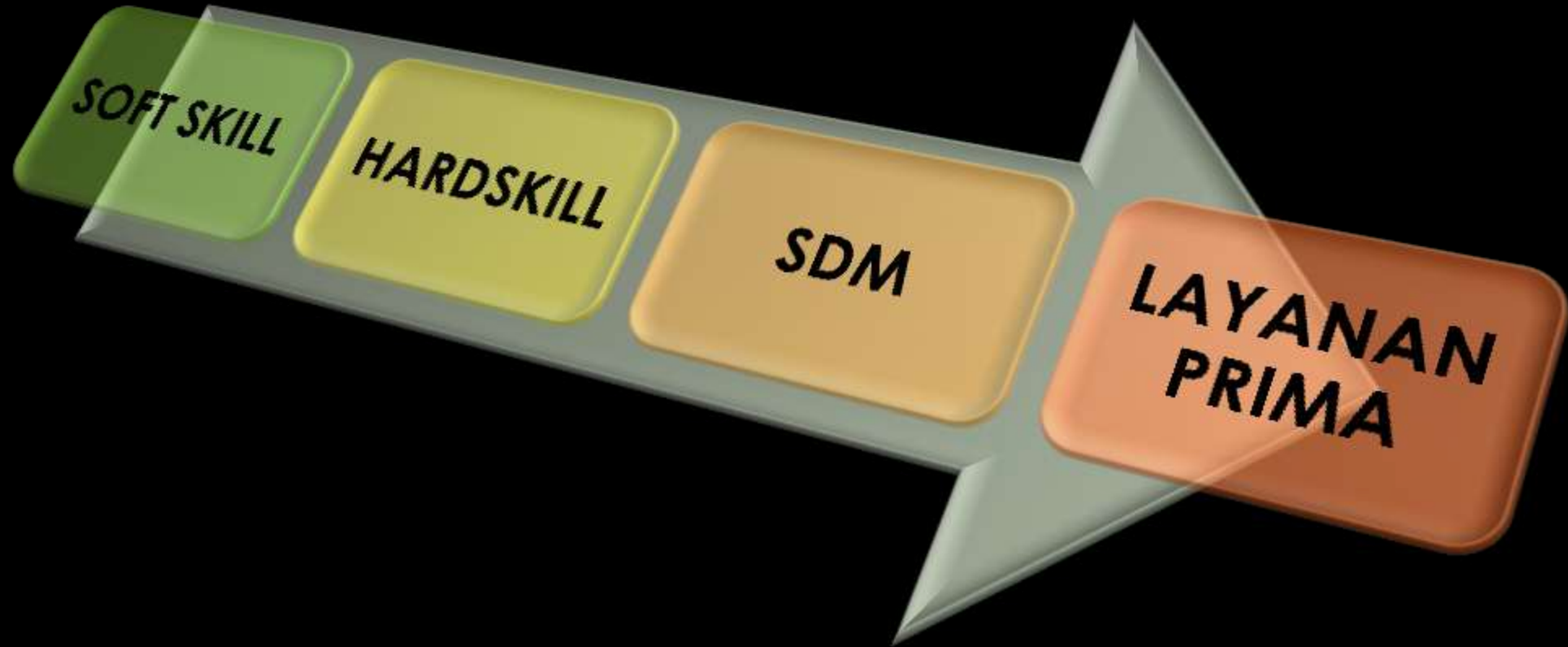
- Melaksanakan **pelayanan profesional** berbasis penelitian ke masyarakat dan berbagai pihak yang membutuhkannya, secara berkelanjutan.
- Memperkuat **kapasitas dan kinerja kelembagaan** fakultas agar dapat menjalankan misi-misi kelembagaan tridarma perguruan tinggi, secara terpadu.



Universitas Kependidikan Kelas Dunia Berlandaskan Ketaqwaan, Kemandirian dan Kecendekiaan.



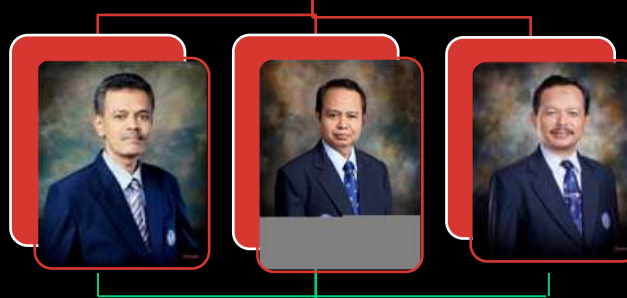
# CAPACITY BUILDING



# TEAM WORKING



DEKAN DR. HARYANTO, M.Pd



WAKIL DEKAN I DR. SUGITO, MA  
WAKIL DEKAN II SUNGKONO, MPd  
WAKIL DEKAN III DR. SUJARWO, MSI



KA TU DRA. TRINA WAJUNI



**SELURUH STAF ADMINISTRASI FAKULTAS**

- KASUBAG PENDIDIKAN  
SITI AMIRONAH, ST
- KASUBAG KEU DAN AKUNTANSI  
R. HERY WIDODO, SE
- KASUBAG ALUMI & KEMAHASISWAAN  
ROHMAD HARJANTO, S.T.
- KASUBAG SARPRAS  
SUPAYA, S.Pd
- KOORD PERPUSTAKAAN FIP  
RR ERMA MUSTIKA INDRIANI, A.Md

# PP 101 Tahun 2000

*Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang PNS, berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya.*

KOMPETENSI

STAF  
ADMINISTRASI

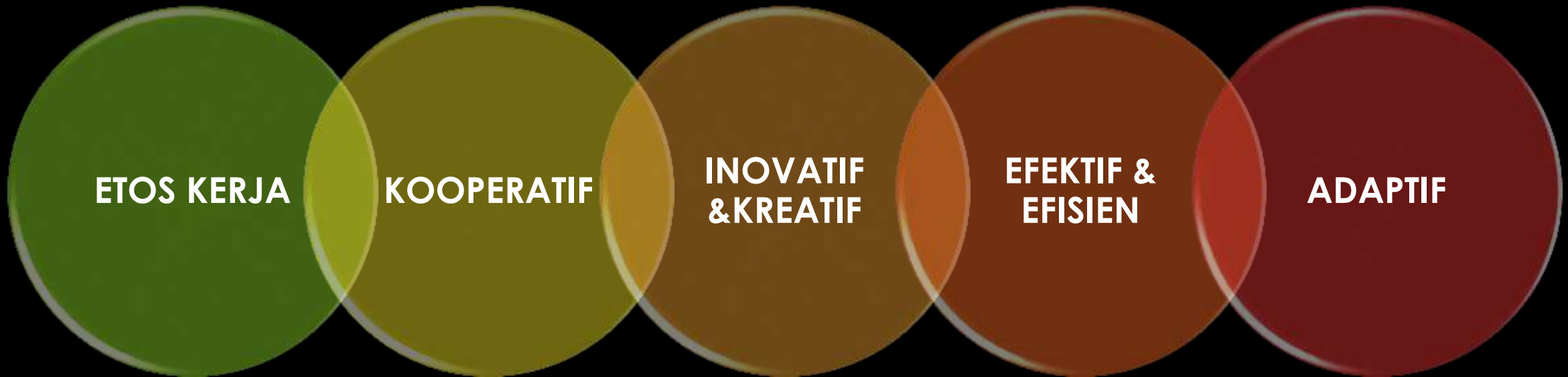
TUGAS EFEKTIF  
DAN EFISIEN

PRODUKTIFITAS  
TINGGI

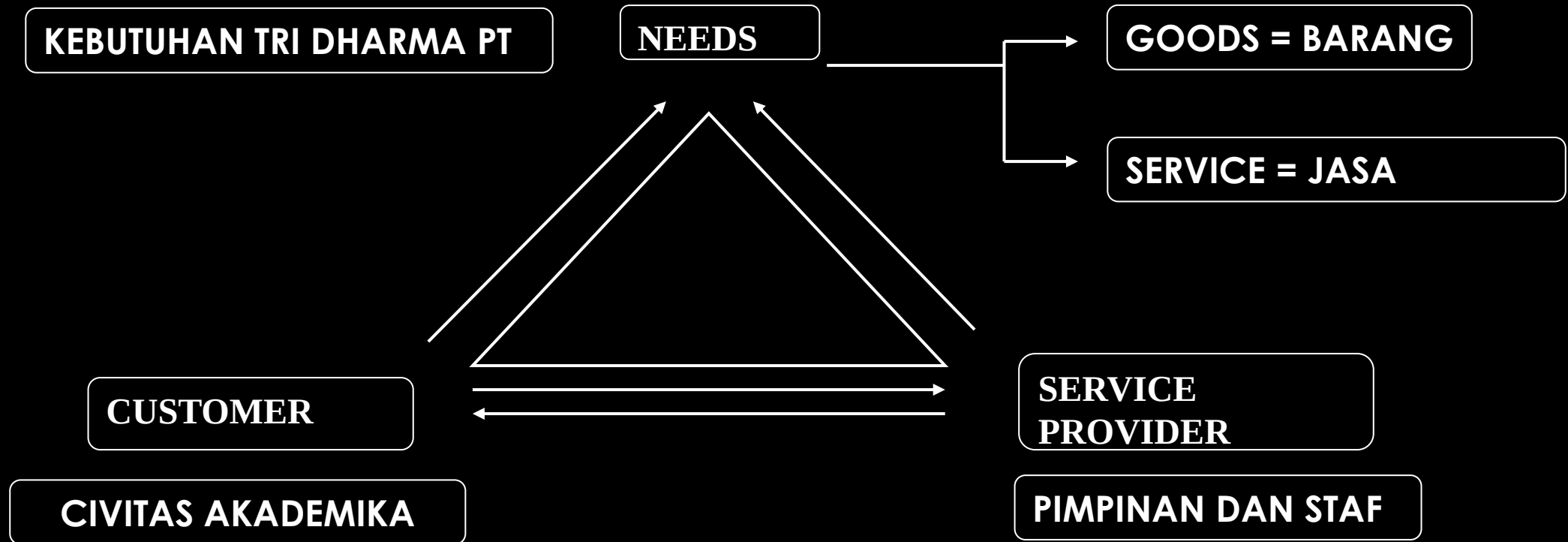
## **BERBAGAI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK**

- 1. Kepmenpan 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum**
- 2. Inpres 1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat**
- 3. SE Menkowsabangpan No. 56/Wasbangpan /6/98 tentang Langkah-Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat**
- 4. Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**
- 5. Kepmenpan 63 Tahun 2004, tentang Azas dan Hakikat Pelayanan Publik**

# LAYANAN PRIMA



# PROSES PELAYANAN



# LAYANAN PRIMA

## MELAYANI:

### Kegiatan

Membantu/Menyediakan  
Kebutuhan Civitas  
Akademika

## PELAYANAN:

### Proses

Membantu/Menyediakan  
Kebutuhan Civitas  
Akademika

**PROSEDUR**

**STANDAR LAYANAN**

**MUTU**

**KEPUASAN CA**

# APA Pelayanan Prima ?

Excellent Service = Service Excellence

Pelayanan Prima adalah pelayanan terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku sehingga memenuhi harapan kebutuhan civitas akademika FIP UNY.

# KEPMENPAN NO.63 TAHUN 2004

- Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian **PELAYANAN PRIMA** kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

## AZAS PELAYANAN PRIMA

- Transparansi
- Akuntabilitas
- Kondisional
- Partisipatif
- Kesamaan hak
- Keseimbangan antara hak dan kewajiban

# 10 PRINSIP LAYANAN PRIMA FIP UNY

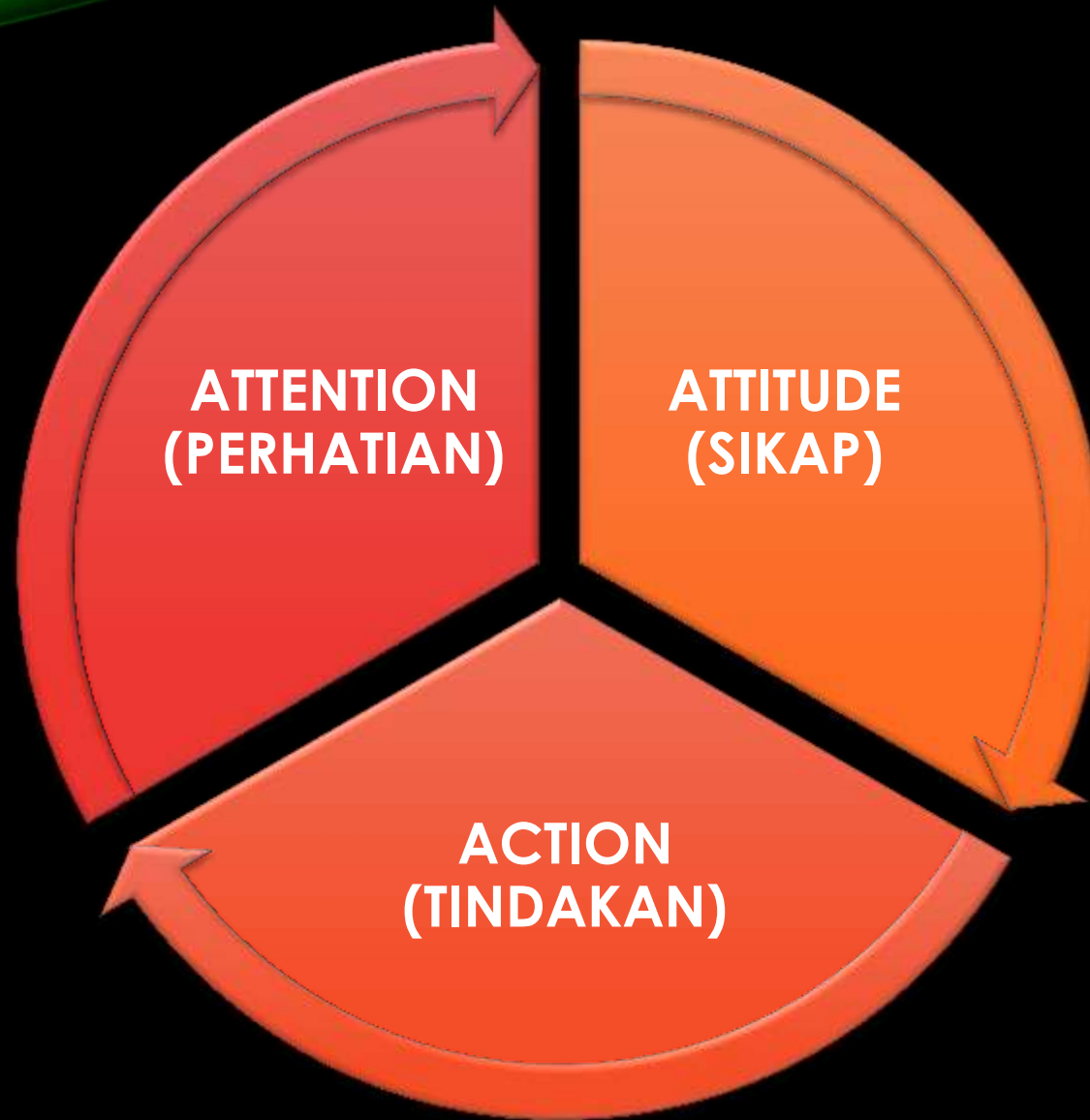
1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarpras
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
10. Kenyamanan

# 6 STANDAR LAYANAN PRIMA FIP UNY

1. STANDAR PROSEDUR PELAYANAN
2. STANDAR WAKTU PENYELESAIAN
3. STANDAR BIAYA PELAYANAN
4. STANDAR PRODUK PELAYANAN
5. STANDAR SARPRAS PELAYANAN
6. STANDAR KOMPETENSI PETUGAS

# 3 A

## PELAYANAN PRIMA

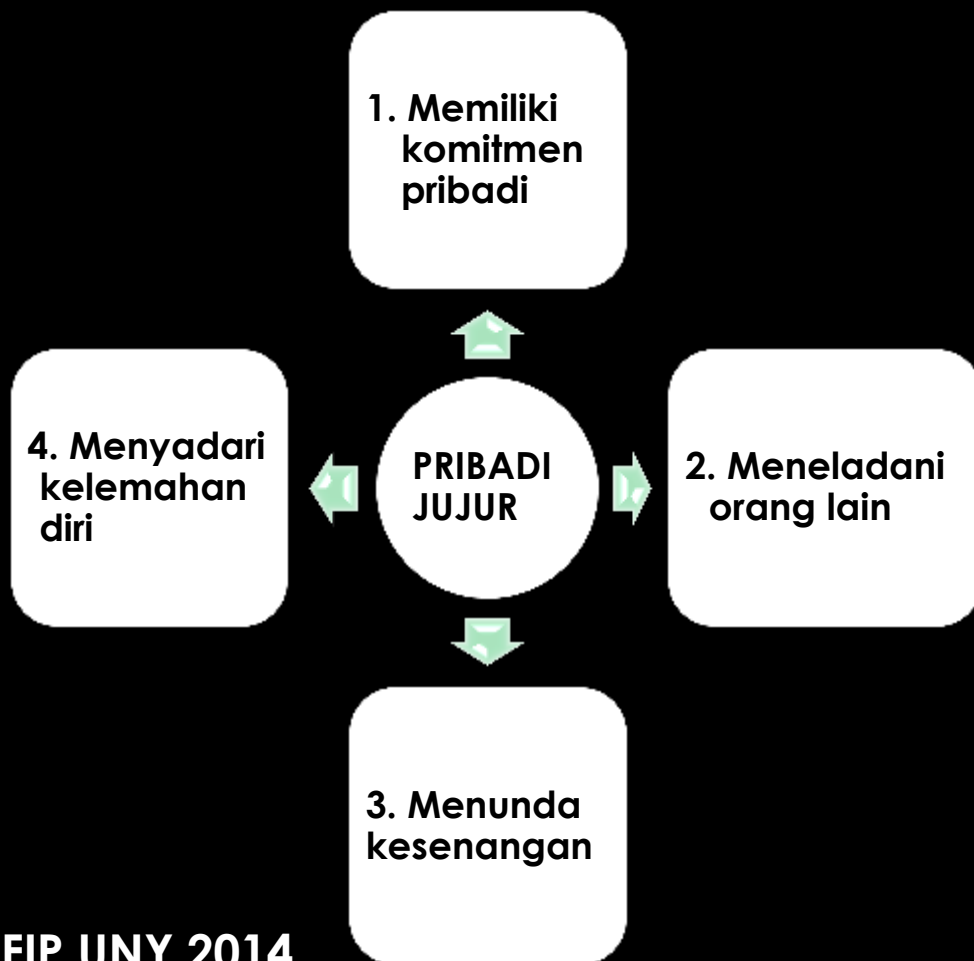


# ETOS KERJA TERBAIK DAN MULIA

1. JUJUR DAN BERINTEGRITAS
2. CERDAS MEMILIKI KREATIVITAS
3. EMPATI PENUH PEDULI
4. IKHLAS PENUH KECINTAAN
5. BERPIKIRAN MAJU/VISIONER
6. MENGUTAMAKAN KERJASAMA/SINERGISME
7. DISIPLIN PENUH TANGGUNG JAWAB

# JUJUR DAN BERINTEGRITAS

## MENGEMBANGKAN NILAI<sup>2</sup> KEJUJURAN



- 1. Memiliki komitmen pribadi**  
Berkomitmen untuk jujur
- 2. Meneladani orang lain**  
Temukan pribadi yang pantas untuk di teladani kejujurannya
- 3. Menunda kesenangan**  
Tidak mudah tergoda dgn kemilaunya kesenangan sesaat.
- 4. Kesadaran akan kelemahan diri**  
Jujur perlu kesadaran untuk paham akan batas kelemahan diri sendiri.

# JUJUR DAN **BERINTEGRITAS**

## LANGKAH-LANGKAH KEMBANGKAN INTEGRITAS

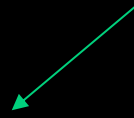
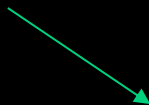
Berbicara  
sesuai  
kenyataan



Memenuhi  
apa yg  
dijanjikan



Konsisten  
perkataan  
dan  
perbuatan



Pribadi yg  
memiliki  
kualitas

### 1. Berbicara sesuai kenyataan.

Hindari: berbohong, ingkar janji, khianat kepercayaan.

### 2. Memenuhi apa yg dijanjikan.

Hindari berjanji yg tak sanggup dilaksanakan.

### 3. Konsisten dlm perkataan dan perbuatan.

Berusahalah menjaga konsisten antara pikiran, perkataan, dan perbuatan

# CERDAS MEMILIKI KREATIVITAS

## MENINGKATKAN KECERDASAN DALAM BEKERJA

1. Kenali kekuatan dan kekurangan diri  
7 kecerdasan manusia; fisik, ruang-waktu, penalaran, verbal, social, musical, etis-spiritual.
2. Tetapkan tujuan menjadi pribadi cerdas  
Tetapkanlah tujuan menjadi orang yang cerdas dan memberikan manfaat bagi sesama.
3. Bangun kebiasaan hidup cerdas; membaca, diskusi, olah pikir, olah raga, dsb.
4. Membangun sikap terbuka dan kritis; terbuka terhadap ide baru, ilmu baru, masukan baru, dsb.
5. Membangun sikap yg rendah hati; sikap ini akan mengalirkan ilmu yg dapat mencerdaskan dalam bekerja.

# CERDAS MEMILIKI KREATIVITAS

TIGA KEMAMPUAN UTAMA DALAM BEKERJA



# CERDAS MEMILIKI KREATIVITAS

## MENINGKATKAN KREATIVITAS BEKERJA



# EMPATI PENUH PEDULI

*dengan*

1. Bekerjalah sebagai ladang amal kebaikan
2. Milikilah mentalitas melayani dengan hati
3. Bekerjalah dengan empati penuh peduli

Tips meningkatkan kecapakan empati:

1. Tumbuhkan pemahaman terhadap orang lain
2. Tanamkan tekad untuk utamakan kepentingan orang lain
3. Miliki kerendahan hati
4. Berbagilah kebaikan dengan orang lain
5. Berikan motivasi dan dorongan bagi mereka yg sedang kesulitan

# IKHLAS PENUH KECINTAAN

- Jadikanlah kerja bernilai ibadah
- Bekerjalah dengan moralitas bersih dan ikhlas
- Pandai bersyukur dan berterimakasih
- Bekerjalah dengan kecintaan sepenuh hati

# BERPIKIRAN MAJU/**VISIONER**

- Miliki semangat perubahan/*spirit of change*
  - Berpikir dan bertindak lebih baik
  - Menetapkan tujuan lebih tinggi
  - Terus belajar
  - Yakini akan berhasil
  - Beranilah ambil tindakan
  - Yakini pertolongan Allah
- Miliki jiwa kepemimpinan/*leadership*

# MENGUTAMAKAN KERJASAMA/**SINERGISME**

- Bekerja bersama adalah kesuksesan
- Samakan misi bersama
- Terampilah membangun jaringan silaturahmi

# DISIPLIN PENUH TANGGUNG JAWAB

- Bekerja adalah bagian dari eksistensi diri  
Dengan bekerja akan mampu menampilkan kreativitas,  
menuangkan ide-ide, dan hasil karya.
- Budayakan disiplin dalam diri
  - a. Tetapkan prioritas penting
  - b. Perkuat landasan keimanan

Bekerja benar dengan penuh tanggung jawab  
Hargai waktu dalam bekerja

# PRINSIP ETOS KERJA - 1

- ***BEKERJA ADALAH RAHMAT***

*Bekerja dengan penuh ketulusan, kesyukuran, dan rendah hati*

## PRINSIP ETOS KERJA - 2

### ***BEKERJA ADALAH AMANAH***

***Bekerja dengan penuh tanggung jawab. Manusia sebagai makhluk moral, berbudi luhur, dan bermartabat tinggi***

## PRINSIP ETOS KERJA - 3

### ***BEKERJA ADALAH PANGGILAN JIWA***

***Bekerja secara tuntas, penuh integritas sebagai mahluk ALLAH yang melaksanakan tugas ibadah dan tugas khilafiyah***

## PRINSIP ETOS KERJA - 4

### ***BEKERJA ADALAH AKTUALISASI DIRI***

***Bekerja keras penuh semangat dalam mengaktualisasikan potensi diri secara optimal***

## PRINSIP ETOS KERJA - 5

### ***BEKERJA ADALAH IBADAH***

***Bekerja dengan serius atau khusus penuh pengabdian dalam rangka menciptakan hubungan ilahiyyah dan hubungan insaniyyah.***

***Costumer satisfaction → God satisfaction***

# PRINSIP ETOS KERJA - 6

***BEKERJA ADALAH SENI***

***Bekerja cerdas, kreatif, dan penuh semangat***

*“Wahai manusia sesungguhnya kamu harus bekerja keras (secara sungguh-sungguh) menuju keridhlaan Tuhanmu”. (QS. Al-Insyiqoq:6)*

TERIMA KASIH &  
SELAMAT BERTUGAS