

# PENTINGNYA PELAYANAN PUBLIK DENGAN PENDEKATAN HOSPITALITY

**PUSBANGKOM TSK ASN LAN RI  
JAKARTA, 08 AGUSTUS 2024**

**MERY HASIBUAN**

## Knowledge Sharing Widyaiswara LAN RI

29 Juli - 9 Agustus 2024

**29  
JUL**

09.00-10.00 WIB

**PENDEKATAN  
PEMBELAJARAN HEUTAGOGY  
UNTUK PENGEMBANGAN  
KOMPETENSI ASN**

Ferry Firdaus, S.Pd., M.Ed.

**30  
JUL**

09.00-10.00 WIB

**LEARNING ORGANIZATION:  
MENINGKATKAN  
ADAPTABILITAS DAN DAYA  
SAING DI ERA DIGITAL**

Drs. M. Aminuddin Maliki, M.Ed.

**31  
JUL**

09.00-10.00 WIB

**REVOLUTIONIZING ADULT  
EDUCATION: DAMPAK  
TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP STRATEGI  
PEMBELAJARAN**

Dra. Indrawati, MTEFL.

**01  
AGT**

09.00-10.00 WIB

**POSITIVE  
FEELING**

Dra. Idha Saftawaty, M.Ed.,  
Mgmt.

**02  
AGT**

14.00-15.00 WIB

**TANTANGAN DAN  
STRATEGI PENGELOLAAN  
KINERJA ASN ERA DIGITAL**

Sarinah Dewi, SE., ME.

**05  
AGT**

13.00-14.00 WIB

**FROM PRINCIPLES TO  
PRACTICE: IMPLEMENTASI  
CORE VALUES ASN BERAKHLAK  
DI SEKTOR PUBLIK**

Ani Suprihartini, SE., MM.

**06  
AGT**

14.00-15.00 WIB

**KOMPETENSI ADAPTIF BAGI  
ASN MUDA**

Mid Rahmalia, SE., M.Si.

**07  
AGT**

09.00-10.00 WIB

**PERSONAL  
BRANDING**

Dra. Sinta D. Simanjuntak, MA.

**08  
AGT**

10.00-11.00 WIB

**HOSPITALITY DALAM  
PELAYANAN PUBLIK**

Mery Hasibuan, S.Pd., MAP.

**09  
AGT**

14.00-15.00 WIB

**MODEL PENGEMBANGAN  
KOMPETENSI KEMITRAAN  
PROFESIONAL ASN DALAM  
RANGKA PENINGKATAN KINERJA**

Drs. M. Iqbal Fadillah, M.Ed.L

**zoom**

MEETING ID: 885 7735 2595  
PASSCODE: D4LAN

Narahubung : Astry +62 812-6011-0091

**TERSEDIA  
SERTIFIKAT!**

**Dari Sabang sampai Merauke  
Itulah Indonesia  
Wahai Ibu Bapak nan smart  
dan ceria  
Mari kita berbagi dalam  
Pentingnya pelayanan Publik  
dengan pendekatan  
Hospitality dengan hati  
bahagia**



# Tentang Saya



## **MERY HASIBUAN**

**WIDYAISWARA AHLI MADYA  
PUSBANGKOM TSK ASN LAN RI**

**HP.0815 822 3941**

**Email..meryhasibuan@gmail.com**

**Mery.Hasibuan.7**

# Quote of Today



**“Courteous treatment will  
make a customer a  
walking advertisement.”**

**– James Cash Penney.**

perlakuan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan akan membuat mereka menjadi iklan berjalan untuk bisnis Anda. Dengan kata lain, ketika pelanggan diperlakukan dengan baik dan dengan hormat, mereka cenderung memberi rekomendasi positif kepada orang lain tentang pengalaman mereka dengan bisnis Anda. Ini menekankan pentingnya layanan pelanggan yang baik dalam membangun reputasi positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan.



# BRAINSTORMING

Apa yang Bapak Ibu pahami tentang Hospitality ?

Silahkan sharing di Chat box.  
Waktu : 5 Menit



# Pentingnya Pelayanan Publik dengan Pendekatan Hospitality

Pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada pengalaman pengguna layanan menjadi penting untuk menciptakan kepuasan dan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Pendekatan hospitality dapat membantu mendorong tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.



# Definisi Pelayanan Publik

## Pengertian

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.

## Tujuan

Tujuan pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan layanan yang terjangkau, mudah diakses, dan berkualitas.

## Prinsip

Pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan asas transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan kepentingan umum.

## Tantangan

Salah satu tantangan dalam pelayanan publik adalah meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas, efisiensi, dan responsivitas layanan.

# Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

## 1 Fokus pada Kepentingan Publik

Pelayanan publik harus menempatkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama, bukan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.

## 3 Transparansi dan Akuntabilitas

Proses, biaya, dan persyaratan pelayanan harus disampaikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

## 2 Kesetaraan dan Non diskriminasi

Pelayanan harus diberikan secara adil dan tidak membedakan status, latar belakang, ataupun identitas individu.

## 4 Profesionalisme dan Integritas

Petugas pelayanan publik harus memiliki kompetensi, keterampilan, dan moral yang baik dalam memberikan layanan.



# Konsep Hospitality dalam Pelayanan Publik

Konsep hospitality dalam pelayanan publik mengacu pada pendekatan yang berfokus pada **memberikan pengalaman yang menyenangkan, nyaman, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini melibatkan sikap ramah, perhatian, dan empati dari petugas pelayanan serta fasilitas yang mendukung.**

**Tujuannya** adalah **menciptakan lingkungan yang membuat masyarakat merasa dihargai, diperhatikan, dan dilayani dengan baik.** Dengan demikian, kepuasan publik dapat ditingkatkan dan kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat.



# SMART ASN



## 4 Indikator Birokrasi 4.0

1. Percepatan Layanan
2. Efisiensi Layanan
3. Fleksibilitas Kerja
4. Berdampak Sosial

Integritas    Nasionalisme    Profesionalisme    Berwawasan Global    Menguasai Teknologi    Menguasai Bahasa Asing    Hospitality    Entrepreneurship

# Hospitality

the friendly and generous reception and entertainment of guests, visitors, or strangers

“Keramahan– meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan”



# Prinsip -Prinsip Hospitality

- 1. Keramahan dan Ramah-tamah**
- 2. Keterbukaan dan Kesiediaan untuk Membantu**
- 3. Empati dan Pengertian**



# Prinsip -Prinsip Hospitality

4. Kualitas Layanan yang Tinggi
5. Personalisasi
6. Komitmen pada Peningkatan Berkelanjutan
7. Keterlibatan Komunitas



# Manfaat Pendekatan Hospitality dalam Pelayanan Publik



## Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Dengan menerapkan prinsip-prinsip hospitality, pelayanan publik dapat memberikan pengalaman positif dan menyenangkan bagi masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.



## Peningkatan Kerjasama

Pendekatan hospitality mendorong petugas pelayanan untuk bekerja sama secara sinergis, meningkatkan koordinasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.



## Peningkatan Produktivitas

Sikap ramah, proaktif, dan fokus pada kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sehingga meningkatkan produktivitas.





## Elemen-elemen Hospitality dalam Pelayanan Publik

### **Keramahan (Friendliness)**

Petugas pelayanan publik harus menyambut masyarakat dengan hangat, senyum, dan sikap yang bersahabat. Ini menciptakan suasana nyaman dan mempermudah interaksi

### **Kepedulian (Caring)**

Menunjukkan rasa peduli dan perhatian terhadap masyarakat. Memastikan mereka merasa dihargai dan diutamakan.

### **Empati (Empathy)**

Memahami kebutuhan, perasaan, dan sudut pandang masyarakat. Petugas harus responsif dan berupaya memberikan solusi terbaik.

### **Kompetensi (Competence)**

Petugas harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

# Sikap dan Perilaku Petugas Pelayanan Publik



## Ramah dan Proaktif

Petugas pelayanan publik yang baik menyambut masyarakat dengan senyuman hangat, kontak mata, dan bahasa tubuh terbuka, menunjukkan sikap ramah dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan mereka.



## Responsif dan Empati

Mereka mendengarkan dengan seksama, mencatat kebutuhan masyarakat, dan menunjukkan empati serta kesabaran dalam memberikan solusi yang tepat.



## Profesional dan Kompeten

Petugas pelayanan publik yang baik juga memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai, serta mampu menjelaskan proses dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

# Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Publik



## Komunikasi yang Hangat

Petugas pelayanan publik harus menyambut masyarakat dengan hangat dan antusias, menciptakan suasana nyaman melalui nada bicara yang ramah dan sopan.



## Mendengarkan Aktif

Petugas harus mendengarkan keluhan dan kebutuhan masyarakat secara saksama, menunjukkan empati dan memahami perspektif mereka.



## Penjelasan yang Jelas

Informasi dan prosedur harus dijelaskan dengan rinci, lugas, dan mudah dipahami, sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan.

# Penampilan Petugas Pelayanan Publik

Penampilan petugas pelayanan publik yang **profesional** dan **menarik** dapat memberikan **kesan positif** bagi masyarakat. Petugas sebaiknya mengenakan pakaian formal yang rapi dan bersih, dengan wajah yang berseri dan senyum ramah.

Kerapian dan kebersihan penampilan petugas dapat mencerminkan kompetensi dan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal ini akan membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.



# Fasilitas Pendukung Pelayanan Publik

## Desain Ruang Pelayanan

Tata letak ruang pelayanan yang nyaman dan aksesibel, dengan pencahayaan yang memadai serta suasana yang menenangkan.

## Teknologi Informasi

Pemanfaatan sistem informasi dan teknologi digital untuk mempercepat proses pelayanan, seperti antrian digital dan pengaduan online.

## Signage dan Branding

Penempatan papan petunjuk dan informasi yang jelas, serta penguatan branding organisasi untuk memberikan kesan profesional.

## Fasilitas Penunjang

Ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk yang nyaman, ruang tunggu yang bersih, dan penyediaan makanan/minuman ringan.

# Contoh Fasilitas yang nyaman

## Fasilitas Penunjang

**Ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk yang nyaman, toilet bersih, ruang tunggu yang bersih, dan penyediaan makanan/minuman ringan yang segar.**



# Contoh Fasilitas yang baik dan menyenangkan

## Fasilitas Penunjang

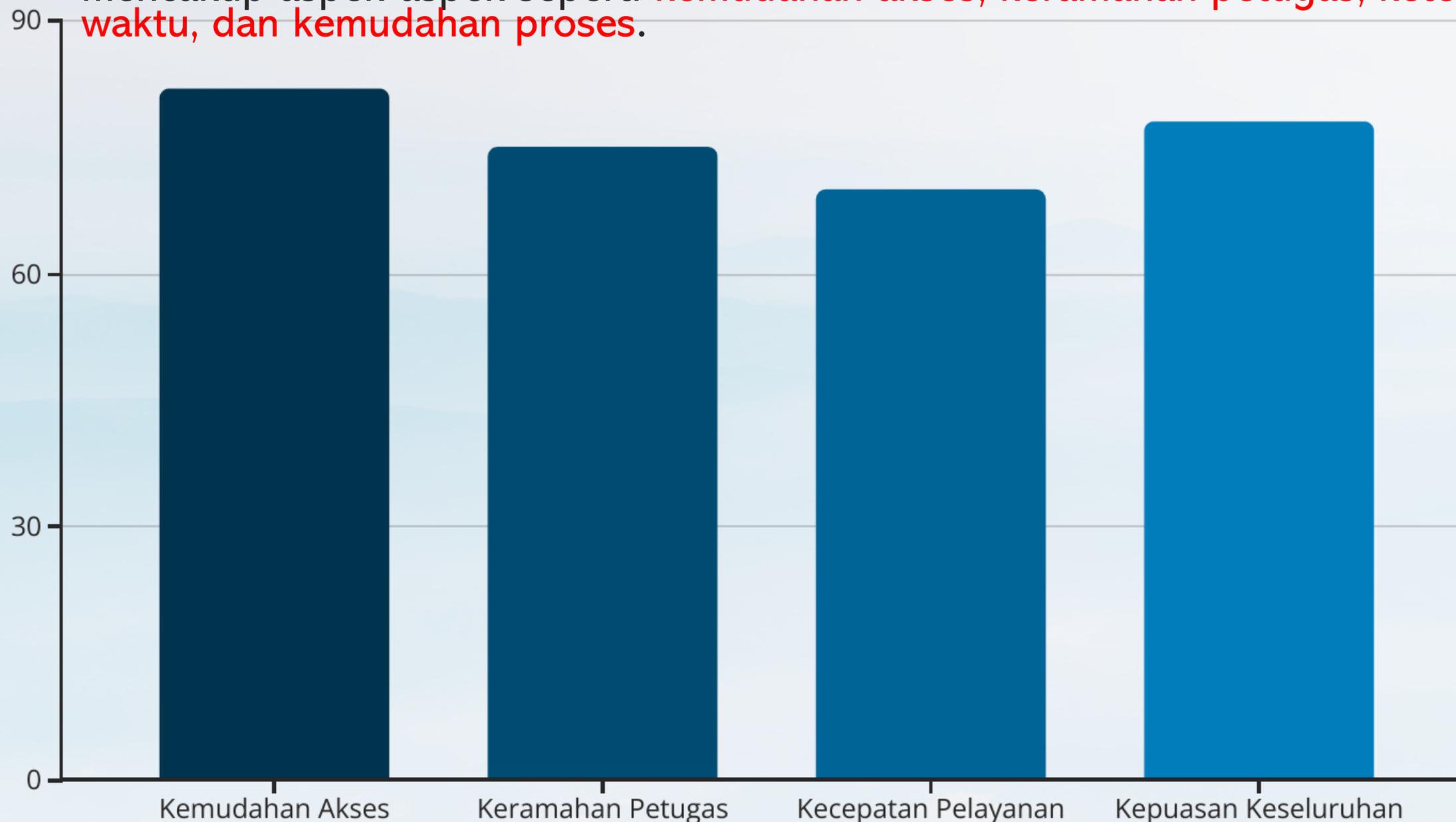
Ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk yang nyaman, ruang tunggu yang bersih, dan penyediaan makanan/minuman ringan.



Kalsel

## Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah hal yang penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan. Ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan, baik secara daring maupun offline, yang mencakup aspek-aspek seperti **kemudahan akses, keramahan petugas, ketepatan waktu, dan kemudahan proses.**



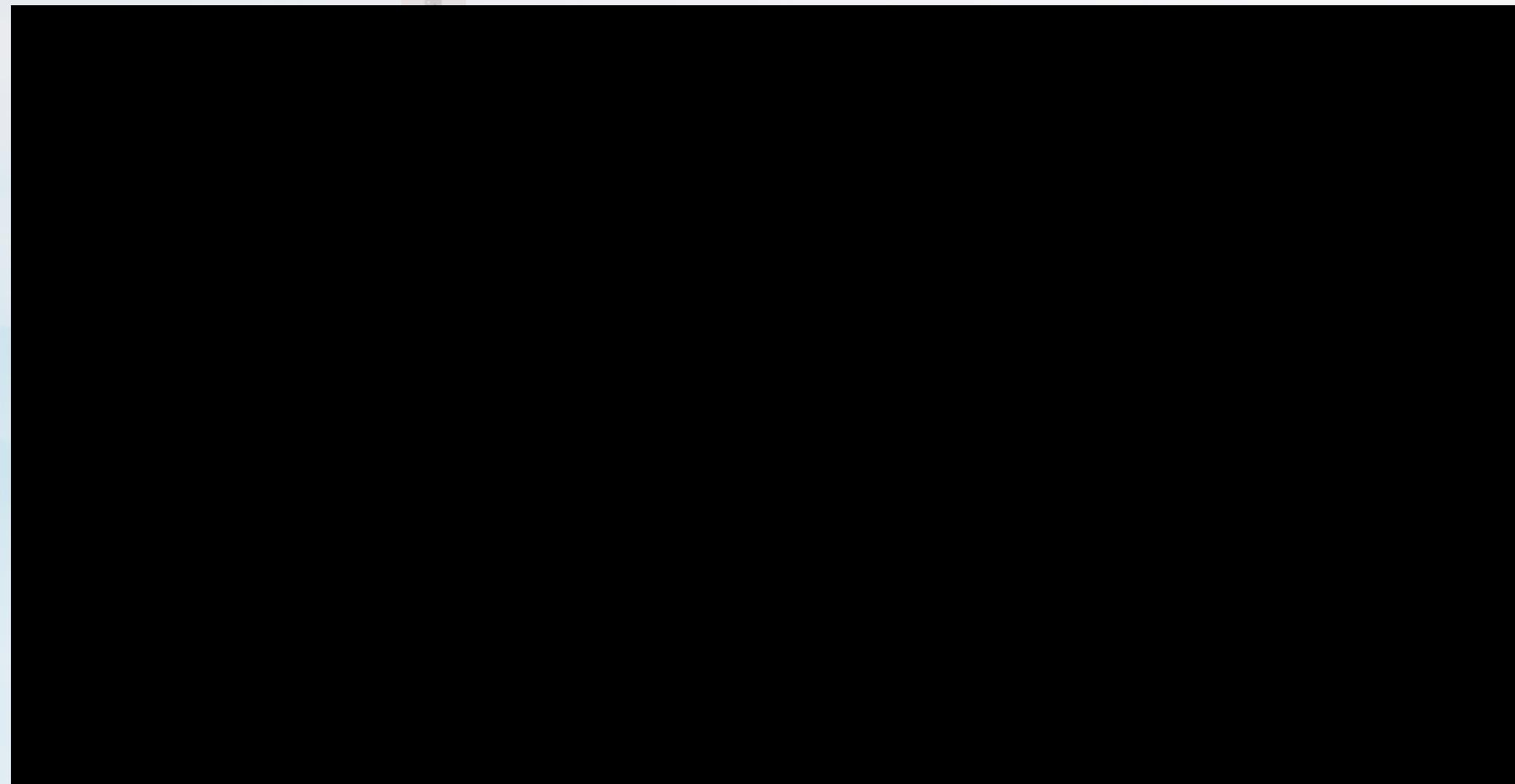
# Contoh Penerapan Pendekatan Hospitality dalam Pelayanan Publik

Salah satu contoh penerapan pendekatan hospitality dalam pelayanan publik adalah di **Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Bandung**. Di sana, petugas pelayanan menyambut warga dengan ramah dan hangat, membantu mengurus berbagai keperluan administrasi dengan efisien dan cepat.

Fasilitas yang disediakan juga nyaman dan menyenangkan, seperti ruang tunggu yang bersih dan rapi, tempat bermain anak, serta layanan makanan dan minuman ringan. Semua ini bertujuan untuk membuat warga merasa dihargai dan dilayani dengan baik saat berurusan dengan pemerintah.



**Simak video pendek berikut ini dan sampaikan hikmah ajar apa yang bisa Anda  
Anda pelajari. Apa yang sudah bagus & Apa yang perlu ditingkatkan lagi?**





# Tantangan dan Kendala dalam Implementasi



## Kompleksitas

Mengubah budaya dan sistem birokrasi yang sudah mapan menjadi tantangan besar dalam mengimplementasikan pendekatan hospitality di pelayanan publik.



## Keterbatasan Anggaran

Pengembangan fasilitas, pelatihan staf, dan insentif membutuhkan dukungan anggaran yang memadai, yang tidak selalu tersedia.



## Resistensi Perubahan

Sebagian pegawai mungkin enggan untuk mengubah kebiasaan dan pola pikir mereka, menjadi kendala dalam transformasi menuju pelayanan berbasis hospitality.



# Strategi Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis Hospitality

1

## Peningkatan Kompetensi SDM

Melatih petugas pelayanan publik untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, empati, dan kualitas layanan yang berfokus pada pendekatan hospitality.

2

## Pengembangan Budaya Organisasi

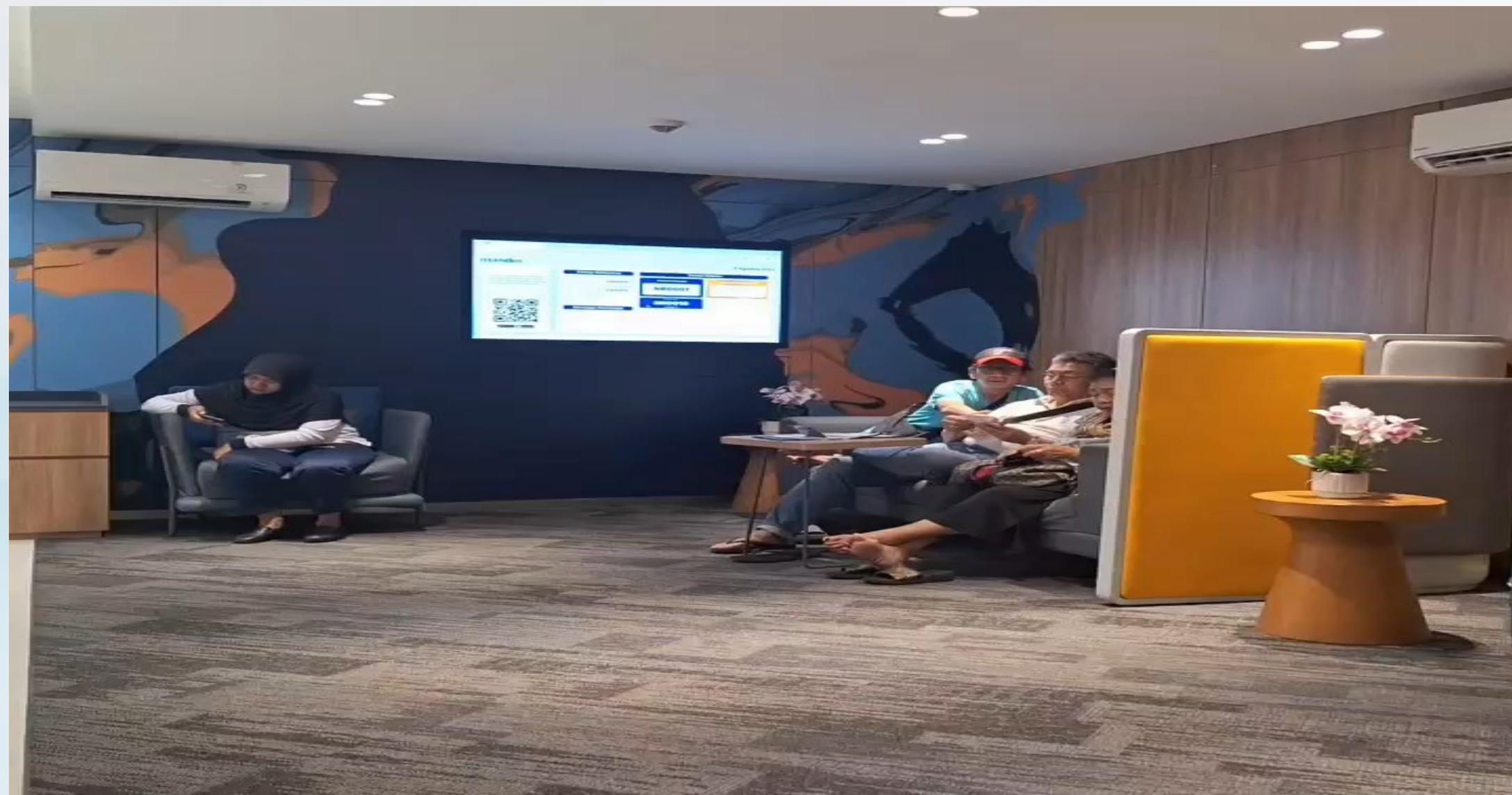
Membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima dan mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

3

## Inovasi Layanan

Menciptakan inovasi layanan yang lebih mudah diakses, ramah, dan nyaman bagi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital.

## Berikut Hasil Scoping Immersion secara singkat



# Kesimpulan dan Rekomendasi

## 1 Kesimpulan

Pelayanan publik yang menerapkan pendekatan hospitalitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun citra positif bagi instansi pemerintah.

## 3 Monitoring dan Evaluasi

Diperlukan sistem pengukuran kepuasan masyarakat secara berkala untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang terus meningkat.

## 2 Rekomendasi Penerapan

Pemerintah perlu mengembangkan budaya hospitalitas melalui pelatihan, pemodelan perilaku, dan penyediaan fasilitas yang mendukung.

## 4 Komitmen Berkelanjutan

Penerapan hospitalitas dalam pelayanan publik harus didukung oleh komitmen dan konsistensi pemimpin serta seluruh pegawai.



# Closing Statement



“Customers may forget what you said but they will never forget how you made them feel”.



meskipun pelanggan mungkin lupa dengan apa yang Anda katakan atau sampaikan kepada mereka secara verbal, mereka tidak akan pernah melupakan perasaan yang Anda berikan kepada mereka selama interaksi tersebut. Kutipan ini menyoroti pentingnya hubungan emosional dalam pengalaman pelanggan. Meskipun informasi yang Anda berikan mungkin penting, bagaimana Anda membuat pelanggan merasa – dihargai, dimengerti, dan dihormati – memiliki dampak yang jauh lebih besar dan dapat meninggalkan kesan yang tahan lama.

The Agent of Hospitality

Tetaplah Ramah kepada siapapun .....

# Terima Kasih

