



# ASN BERINTEGRITAS: THE AGENT OF SERVICE EXCELLENCE



Disampaikan Oleh:

Dr. Ir. Zanariah, M.Si

Plh. Staf Ahli Menteri Bidang Aparatur dan Pelayanan Publik, dan  
Direktur SUPD IV Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah  
Kementerian Dalam Negeri

20 JULI 2023



# DASAR HUKUM

KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA



Pembukaan dan Batang Tubuh UUD 1945

1. Tujuan Bernegara
2. Hak dan Kewajiban Warga Negara
3. Sistem Pemerintahan Negara
4. Pengelolaan Sumberdaya Negara

UU No 23 / 2014 Tentang PEMDA

1. Urusan Pemerintahan daerah
2. Pembangunan daerah
3. Otonomi Daerah
4. Tujuan Pembangunan daerah

UU No 5 / 2014 Tentang ASN

1. Asas, Prinsip, Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku;
2. Jenis, Status, dan Kedudukan;
3. Fungsi, Tugas, dan Peran
4. Jabatan ASN
5. Hak dan Kewajiban,
6. Kelembagaan: KASN, LAN, BKN,
7. Manajemen ASN,
8. Manajemen PPPK,
9. Pengisian jabatan Pimpinan Tinggi
10. Pegawai ASN yang menjadi Pejabat Negara
11. Organisasi,
12. Sistem Informasi ASN
13. Penyelesaian Sengketa
14. Aturan Peralihan
15. Ketentuan Penutup

PP No 17 / 2020 Tentang Manajemen PNS

PP No 94 / 2021 Tentang Disiplin PNS

Permen PAN & RB No 6 / 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja ASN



Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa tujuan Pemerintah Negara Indonesia adalah :

**1. PERLINDUNGAN**

melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia

**2. KESEJAHTERAN**

untuk memajukan kesejahteraan umum

**3. PERNCERDASAN**

mencerdaskan kehidupan bangsa

**4. PERDAMAIAN**

dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial

**ORIENTASI "GOAL ASN" SECARA NASIONAL UNTUK MELAKSANAKAN AMANAT KONSTITUSI UUD 1945**

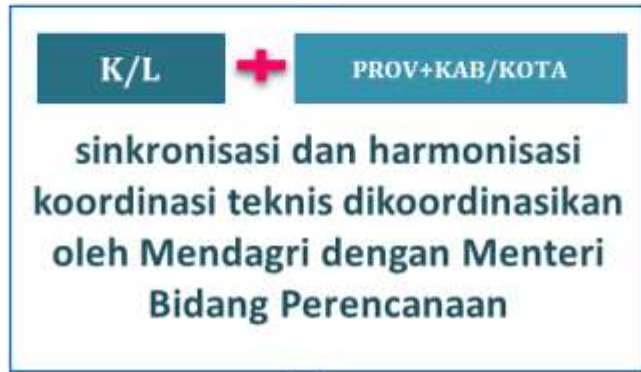


Pembangunan Daerah merupakan perwujudan dari pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang telah diserahkan ke Daerah sebagai bagian integral dari Pembangunan Nasional

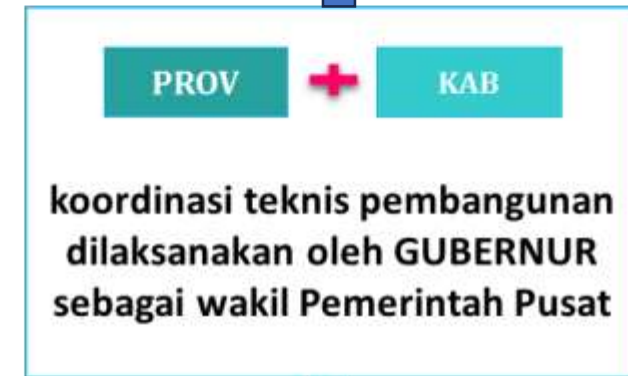
TARGET  
PEMBANGUNAN NASIONAL



kontribusi



TARGET  
PEMBANGUNAN PROVINSI



MENDUKUNG DAN MEWUJUDKAN PEMBANGUNAN DAERAH UNTUK:



Peningkatan & Pemerataan Pendapatan Masyarakat

1



Peningkatan & Pemerataan Daya Saing Daerah

2



Peningkatan & Pemerataan Kesempatan Kerja

3



Peningkatan & Pemerataan Lapangan Berusaha

4



Peningkatan & Pemerataan Akses dan Kualitas Pelayanan Publik

5





# ASN : APARATUR SIPIL NEGARA



**APARATUR SIPIL NEGARA : ASN** adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

## ASN :

1. PNS: Pegawai Negeri Sipil

2. PPPK: Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja

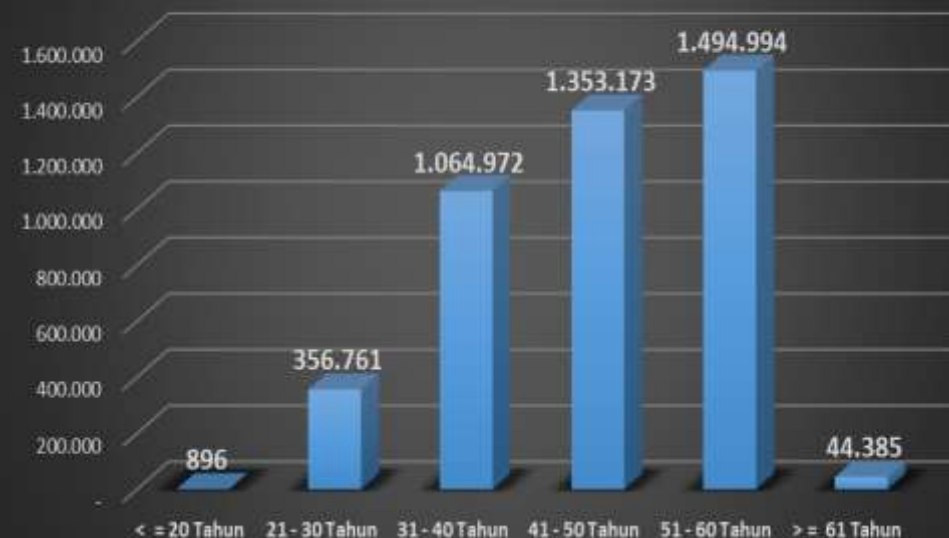
### Jumlah ASN di Indonesia Per 22 September 2022

Jumlah total ASN yang tercatat hingga akhir September 2022 sebanyak 4.315.181 orang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 3.956.018 dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang sebanyak 359.163. Mayoritas dari total PNS mengisi jabatan fungsional sebanyak 2.103.67 dan jabatan pelaksana sebanyak 1.503.683. (Sumber : Kemen PAN & RB, BKN, 2022)

### JUMLAH ASN PER 22 SEPTEMBER 2022

NO	USIA ASN	JUMLAH (ORANG)
1	< = 20 Tahun	896
2	21 - 30 Tahun	356.761
3	31 - 40 Tahun	1.064.972
4	41 - 50 Tahun	1.353.173
5	51 - 60 Tahun	1.494.994
6	> = 61 Tahun	44.385
JUMLAH TOTAL		<b>4.315.181</b>

JUMLAH ASN BERDASARKAN USIA  
PER 22 SEPTEMBER 2022 (ORANG)





6. ASN harus menjaga netralitas politik dan tidak menggunakan jabatannya untuk kepentingan politik tertentu.



5. ASN harus transparan dalam mengelola informasi dan mengambil keputusan, serta bertanggung jawab atas tindakan dan keputusannya.



1. ASN harus tunduk pada peraturan dan undang-undang yang berlaku dalam menjalankan tugas dan kewajibannya



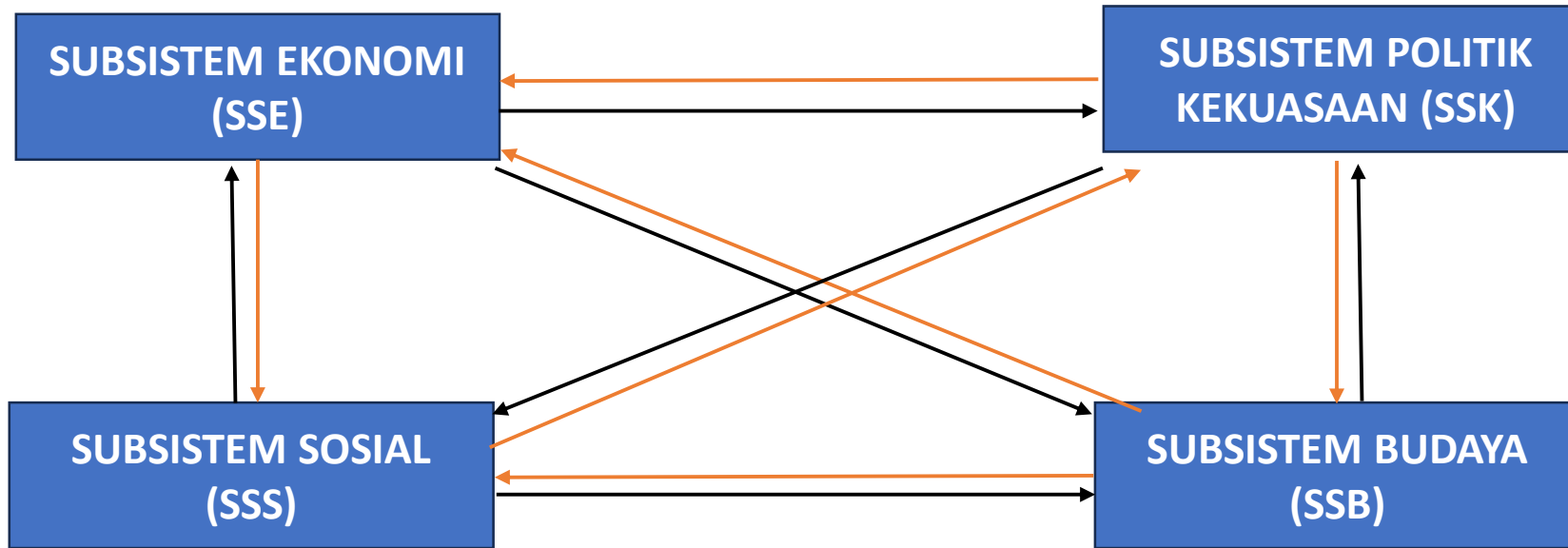
2. ASN harus mengutamakan kepentingan masyarakat dan negara di atas kepentingan pribadi atau kelompok.



4. ASN harus memiliki kompetensi dan profesionalisme yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya



3. ASN tidak boleh menerima suap, hadiah, atau imbalan lainnya yang dapat mempengaruhi independensi dan objektivitas tugas pelayanan publik.



ASN MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN TETAP MEMPERHATIKAN INTERAKSI SUBSISTEM TERSEBUT AGAR :

1. Keamanan Negara Tetap Aman dan Kondusif
2. Terjadi Pertumbuhan Ekonomi
3. Secara Sosial Masyarakat semakin Sejahtera
4. Melestarikan hal-hal yang baik yang terjadi dalam Interaksi agar membudaya

**Dalam Pelayanan Publik Dalam Sistem Pemerintahan Ada Interaksi Timbal Balik :**

1. Interaksi Timbal balik antara Subsistem Kekuasaan dengan Subsistem Ekonomi
2. Interaksi Timbal balik antara Subsistem Kekuasaan dengan Subsistem Sosial
3. Interaksi Timbal balik antara Subsistem Kekuasaan dengan Subsistem Budaya
4. Interaksi Timbal balik antara Subsistem Budaya dengan Subsistem Sosial
5. Interaksi Timbal balik antara Subsistem Budaya dengan Subsistem Ekonomi
6. Interaksi Timbal balik antara Subsistem Sosial dengan Subsistem Ekonomi



## INTERAKSI SUBSISTEM KEKUASAAN (SKK) DENGAN SUBSISTEM EKONOMI (SSE)

Interaksi antara subsistem kekuasaan/politik dan subsistem ekonomi ini menunjukkan betapa kompleksnya hubungan di antara keduanya. Kebijakan politik yang tepat dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, sementara ketidak seimbangan atau ketidak cocokan antara keduanya dapat menyebabkan masalah ekonomi dan sosial. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk mencari keseimbangan dan kerjasama antara subsistem politik dan ekonomi guna mencapai kemajuan yang berkelanjutan.

## INTERAKSI SUBSISTEM KEKUASAAN (SKK) DENGAN SUBSISTEM BUDAYA (SSB)

Penting untuk diingat bahwa interaksi antara subsistem politik dan subsistem budaya bersifat dinamis dan kompleks. Budaya tidak statis dan selalu berubah seiring waktu, demikian pula dengan politik. Perubahan dalam salah satu subsistem ini dapat memiliki dampak signifikan pada yang lainnya. Oleh karena itu, pemahaman tentang interaksi ini dapat membantu dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat.





## INTERAKSI SUBSISTEM KEKUASAAN (SKK) DENGAN SUBSISTEM SOSIAL (SSS)

interaksi antara Subsistem Kekuasaan dan Subsistem Sosial adalah proses kompleks yang melibatkan persaingan, konflik, negosiasi, dan kompromi. Perubahan sosial dan politik sering kali dipengaruhi oleh interaksi ini, yang berdampak pada bentuk kekuasaan dan nilai-nilai yang ada dalam suatu masyarakat..

## INTERAKSI SUBSISTEM BUDAYA (SSB) DENGAN SUBSISTEM SOSIAL (SSS)

Interaksi antara Subsistem Budaya (SKB) dan Subsistem Sosial (SKS) dapat memiliki efek yang kompleks dan beragam. Dalam masyarakat yang multikultural, pengenalan dan penghargaan terhadap keberagaman budaya dapat berkontribusi pada harmoni dan kesatuan sosial. Namun, tantangan dapat muncul ketika ada perbedaan budaya yang signifikan dan tidak diakui, yang dapat menyebabkan ketegangan dan konflik. Pengelolaan interaksi budaya dengan bijaksana dan saling menghargai adalah kunci untuk mencapai kehidupan sosial yang beragam dan inklusif.



## INTERAKSI SUBSISTEM SOSIAL (SSS) DENGAN SUBSISTEM EKONOMI (SSE)

Interaksi antara Subsistem Sosial dengan Subsistem Ekonomi dapat menyebabkan perubahan sosial dalam masyarakat. Misalnya, kemunculan industri kreatif baru dapat mempengaruhi cara orang hidup, berinteraksi, dan merayakan budaya dalam SKS.

Subsistem Sosial (SSS) dapat mempengaruhi pola konsumsi dan preferensi konsumen dalam masyarakat. Nilai-nilai budaya, tradisi, dan gaya hidup yang khas dalam SSS dapat membentuk keputusan pembelian dan preferensi konsumen terhadap produk dan layanan tertentu

## INTERAKSI SUBSISTEM BUDAYA (SSB) DENGAN SUBSISTEM EKONOMI (SSE)

**Interaksi antara Subsistem Budaya (SKB) dan Subsistem Ekonomi (SKE) adalah fenomena yang kompleks dan beragam dalam masyarakat. Hal ini dapat membentuk keberagaman budaya dan ekonomi, serta memberikan peluang dan tantangan dalam mencapai kesatuan sosial dan kesejahteraan ekonomi. Penting untuk memahami peran dan pengaruh keduanya dalam menciptakan pola ekonomi yang berkelanjutan dan saling menghargai dalam suatu masyarakat.**



## ASN SEBAGAI AGEN PELAYANAN PUBLIK PRIBA

KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA



ASN sebagai agen pelayanan publik yang prima adalah ASN yang memiliki kualitas, kompetensi, dan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka merupakan ujung tombak dari layanan publik dan berperan penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pemerintah.

### ASN YANG DAPAT MENAMPILKAN PELAYANAN PUBLIK PRIMA:

1. **Profesionalisme**
2. **Berkomitmen pada pelayanan terbaik**
3. **Keterbukaan dan Transparansi**
4. **Integritas dan Etika Kerja**
5. **Berorientasi Pada Kepentingan Publik**
6. **Memiliki Inovasi dan Berorientasi Pada Perbaikan**
7. **Responsif terhadap Masukan dan Keluhan**
8. **Toleran dan Inklusif dalam melayani Masyarakat**
9. **Kolaboratif dengan Tim Kerja**

ASN sebagai agen pelayanan publik yang prima memainkan peran krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan memiliki ciri-ciri di atas, mereka dapat memberikan kontribusi positif dalam menciptakan pemerintahan yang efektif, bersih, dan responsif terhadap kebutuhan rakyat.



## PERLU UNTUK EVALUASI DIRI BAGI ASN



- 1) Sudahkah mengetahui Tugas dan Perannya sebagai ASN sesuai kedudukannya?
- 2) Sudahkah meningkatkan Kompetensi dan Pengetahuan?
- 3) Sudahkah Memahami Kebutuhan dan Harapan Masyarakat?
- 4) Sudahkah Menjadi Responsif dan Ramah dalam memberikan Pelayanan?
- 5) Sudahkah Mengembangkan Keterampilan Komunikasi?
- 6) Sudahkah Menjaga Integritas dan Etika Kerja?
- 7) Sudahkah Berinovasi dan Memperbaiki Proses Kerja?
- 8) Sudahkah Mendorong Partisipasi Masyarakat?
- 9) Sudahkah Responsif terhadap Keluhan dan Masukan Masyarakat?
- 10) Sudahkah Bekerja Kolaboratif dalam Tim?
- 11) Sudahkah Melakukan Evaluasi Diri dan Melakukan Perbaikan?
- 12) Sudahkah Memahami Nilai-nilai Pelayanan Publik?



## DISKUSI PELAYANAN PUBLIK

**Saat ini sedang marak kasus Penerimaan Peserta Didik baru (PPDB) tahun Ajaran 2023/2024:**

- 1. Ada Pembatalan Penerimaan Siswa Baru 4000 lebih siswa Pendidikan menengah dibatalkan di Jawa Barat,**
- 2. Ada Orang Tua Siswa di Tangerang yang Mengukur Jalan untuk mengetahui jarak Rumah dengan Sekolahnya, karena anaknya tidak diterima di sekolah yang dituju dilain pihak anak tetangga yang lokasi rumahnya lebih jauh diterima**
- 3. Dan permasalahan lain seputar PPDB pada tahun ajaran baru dan sudah berlangsung hampir tiap tahun pada 5 tahun terakhir**

**Melihat Fenomena PPDB tersebut Menurut Pendapat saudara Mengapa Hal semacam itu terjadi secara Berulang Tiap tahun ? Dalam Perspektif Pelayanan Publik apakah PPDB nya SUDAH MENERAPKAN PELAYANAN PRIMA?**





***SEKIAN DAN TERIMA KASIH***

---