



## SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (PUBLIC TRAINING)

<b>Course No.</b>	<b>PT-Kepuasan-Layanan-JBD-Ver1B</b>
<b>Instruktur</b>	<b>Instruktur AAI</b>
<b>Dekripsi</b>	<p>Era bisnis saat ini telah mengubah sektor bisnis nasional ke arah persaingan yang semakin ketat dan terbuka, terlebih dengan kemungkinan masuknya pesaing dari luar negeri.</p> <p>Harapan dari pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>) terhadap organisasi semakin tinggi yang tercermin semakin banyaknya yang mewajibkan untuk menerapkan <i>good corporate governance</i> guna memastikan transparansi dan profesionalisme. Salah satu pemangku kepentingan yakni pelanggan mutlak memperoleh perhatian dalam rangka memenangkan persaingan.</p> <p>Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sesuai harapan mereka. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.</p> <p>Survei Pelayanan Publik Terkait Kepuasan Masyarakat ini dihadirkan untuk memberikan pemahaman kepada para pelayan masyarakat mengenai implementasi standar pelayanan publik (pelanggan). Evaluasi pelayanan publik perlu dilakukan karena semakin kritisnya masyarakat, tuntutan pelayanan berkualitas, banyaknya keluhan masyarakat, penilaian kinerja unit/instansi terkait dan adanya peraturan perundangan yang mengaturnya. Survei Kepuasan Pelayanan adalah kegiatan pengukuran umpan balik untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas barang/jasa yang diterimanya dari suatu perusahaan/organisasi, serta hal yang sama dari pemasok yang lain. Juga akan diinventarisasi keinginan dan harapannya.</p> <p>Tujuan Survei Kepuasan Pelayanan di perusahaan/organisasi adalah untuk mengetahui secara obyektif persepsi pelanggan terhadap kinerja produk/jasa yang dihasilkan yang antara lain terkait dengan atribut-atribut <i>tangibility</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>emphaty</i>. Atribut-atribut tersebut adalah yang langsung dirasakan oleh pelanggan/konsumen yang bermuara pada tingkat kepuasan atas produk/jasa yang diterimanya.</p> <p>Oleh karena itu, perlu dilakukan penyusunan survei kepuasan masyarakat dimana data tersebut dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan</p>



	yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
<b>Tujuan</b>	Melalui workshop ini diharapkan peserta dapat: <ul style="list-style-type: none"><li>• Memiliki wawasan terkait survei pelayanan publik (masyarakat).</li><li>• Mampu menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (pelanggan) sebagai bahan pengambilan kebijakan bagi unit kerjanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.</li><li>• Mendapatkan informasi yang mengenai penghambat dan pendukung kinerja pelayanan publik agar menjadi masukan bagi unit kerja dan organisasi terkait untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanannya di masa mendatang.</li><li>• Mendapatkan gambaran secara kuantitatif terkait hasil survei kepuasan masyarakat baik secara kuantitatif maupun kualitatif.</li></ul>
<b>Peserta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direktur dan Pimpinan Organisasi</li><li>• Pelaksana Pelayanan Publik (Pelanggan)</li></ul>
<b>Durasi</b>	1 Hari
<b>Tanggal</b>	Mohon lihat jadwal AAI atau dapat menghubungi Sekretariat.
<b>Tempat</b>	Hotel Sapphire Sky (BSD) atau yang lain.
<b>Biaya</b>	Mohon menghubungi kantor AAI.
<b>Materi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Konsep dan Sistem Pelayanan Publik</li><li>• Manajemen Pelayanan Publik</li><li>• Mutu &amp; Permasalahan Pelayanan Publik</li><li>• Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik</li><li>• Kelembagaan &amp; Manajemen <i>Provider</i> Pelayanan Publik (Organisasi)</li><li>• Budaya Pelayanan Publik Organisasi (Perusahaan) di Indonesia</li><li>• Standar Pelayanan Publik Sesuai Bidang Industri</li><li>• Merancang (<i>designing</i>) dan Mengelola Standar Pelayanan Minimal bagi Organisasi Pelayanan Publik</li><li>• <i>Best Practices</i> Pelayanan Publik dari beberapa Organisasi</li><li>• Diskusi dan Studi Kasus</li></ul>

Untuk informasi lebih lanjut, mohon menghubungi Hendrawan Yusdanto (HP/WA: 0812-2238-9800) atau di 021-29168695.

Email: [info@americanacademyindonesia.com](mailto:info@americanacademyindonesia.com)  
Website: [www.americanacademyindonesia.com](http://www.americanacademyindonesia.com)  
FB: Sekretariat Aai