



PELAYANAN PUBLIK

Sikap Ramah Jadi Aspek Penting

UMBULHARJO—Pemkot akan menerapkan *hospitality management* di seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) hingga tingkat kelurahan. Kebijakan itu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.

Asisten Sekretaris Daerah Bidang Perekonomian dan Pembangunan Setda Jogja Aman Yuridijaya mengatakan ke depan pelayanan tidak hanya terkait masalah prosedur saja tetapi juga berbicara pada sikap (*attitude*).

"Ketika memberikan pelayanan kepada warga, seluruh pegawai harus memahami alur kerja pemerintah. Cara penyampaiannya juga diberikan secara lugas dan jelas," katanya di Balai Kota, Rabu (11/7).

Penerapan *hospitality management* ketika memberikan pelayanan, menurut dia bisa diartikan sebagai bentuk pelayanan yang menjunjung kehati-hatian. Pasalnya pegawai harus menjelaskan mekanisme layanan yang disesuaikan dengan prosedur namun tetap dilakukan dengan ramah.

"Kami berharap agar pegawai bisa melayani dengan hati. Ini dilakukan supaya persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Pemkot semakin baik," kata Aman.

Kepala Bagian Organisasi Setda Jogja Kris Sardjono Sutedjo berharap seluruh perangkat organisasi yang ada baik di lingkungan Pemkot Jogja, termasuk kecamatan hingga

kelurahan mengutamakan keramahan. Layanan harus diberikan dengan ramah. Dengan begitu, warga yang datang untuk mendapat layanan publik pun senang. "Melayani dengan senyum di mana saja. Mulai dari satuan pengamanan di pintu masuk hingga pegawai yang memberikan pelayanan," kata dia.

Ditanya soal indeks kepuasan masyarakat (IKM), dia mengaku angka IKM di Jogja sejatinya tak buruk, yakni mencapai 80. Akan tetapi dia menilai masih ada sejumlah pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.

"Kami akan terus membina dan mengingatkan pegawai agar bisa memberikan pelayanan terbaik," ucap dia. (*Abdul Hamid Razak*)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

- ❑ Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- ❑ Waktu penyelesaian.
- ❑ Biaya atau tarif yang dikenakan kepada masyarakat.
- ❑ Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- ❑ Kompetensi pelaksana layanan.
- ❑ Perilaku pelaksana.
- ❑ Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- ❑ Sarana dan prasarana pelayanan.

- ❑ Sistem, mekanisme, dan prosedur.

Sumber: Peraturan Walikota Jogja No. 63/2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemkot Jogja.

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
----------	--------------	-------	---------------

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Bagian Organisasi	Positif	Biasa	Untuk Diketahui

Yogyakarta, 17 Desember 2024
Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM
NIP. 19690723 199603 1 005