

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

# BUKU SAKU ASN BerAKHLAK

Seri 1: Berorientasi Pelayanan

---

*"Mencerdaskan Generasi, Melayani dengan Hati"*



---

# PENDAHULUAN

Visi dan Misi Pelayanan Pendidikan

# ESENSI PELAYANAN

Memberikan pelayanan bukan sekadar tugas administratif, melainkan sebuah **pengabdian** untuk masa depan generasi bangsa.



Mencerminkan kepedulian yang tulus.



Menjunjung tinggi profesionalisme.



Berorientasi pada kemajuan pendidikan.



# DEFINISI BERORIENTASI PELAYANAN

**bangga  
melayani  
bangsa**

## Komitmen Pelayanan Prima

"Komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat."

Setiap ASN wajib memahami bahwa eksistensi kita adalah untuk melayani, bukan dilayani.

# MASYARAKAT YANG KITA LAYANI



## Siswa & Orang Tua

Penerima manfaat utama dari setiap kebijakan dan layanan pendidikan di Sumatera Barat.



## Pendidik & Tendik

Rekan sejawat yang membutuhkan dukungan administratif dan manajerial yang efisien.



## Masyarakat Umum

Warga yang membutuhkan informasi atau akses terhadap layanan publik pendidikan.

# PANDUAN PERILAKU: PRINSIP A

## PRINSIP UTAMA

### Memahami & Memenuhi Kebutuhan

---

Kita harus peka terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat sebelum mereka memintanya.

## PENERAPAN NYATA



Mendengar aktif setiap keluhan.



Informasi administrasi sekolah tersampaikan dengan jelas.

# PANDUAN PERILAKU: PRINSIP B

## Ramah, Cekatan, Solutif, & Dapat Diandalkan



**Budaya 5S:** Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun.



**Cekatan:** Merespon cepat tanpa menunda-nunda.



**Solutif:** Memberikan solusi nyata, bukan alasan.

**Diandalkan:** Bekerja tuntas sesuai aturan.

# PRINSIP C: PERBAIKAN

## Perbaikan Tiada Henti

Selalu mencari cara untuk menjadi lebih baik setiap hari melalui inovasi dan keterbukaan.



Terbuka terhadap kritik pimpinan & wali murid.



Mempelajari teknologi digital terbaru.



Mengakselerasi proses kerja.



TEKNOMEDIARENT.COM  
WA 0811581514



# MATRIKS EVALUASI PERILAKU (1)

Area Penilaian	Perilaku Utama (DO)	Perilaku Dilarang (DON'T)
Komunikasi	Menggunakan bahasa yang santun dan nada yang menenangkan.	Berbicara dengan nada tinggi, ketus, atau tidak acuh.
Kecepatan	Segera merespon pesan, telpon, atau tamu kedinasan.	Membiarkan antrean menumpuk atau menghindar dari tamu.

# MATRIKS EVALUASI PERILAKU (2)



## Sikap Kerja

**DO:** Inisiatif membantu tanpa diminta.

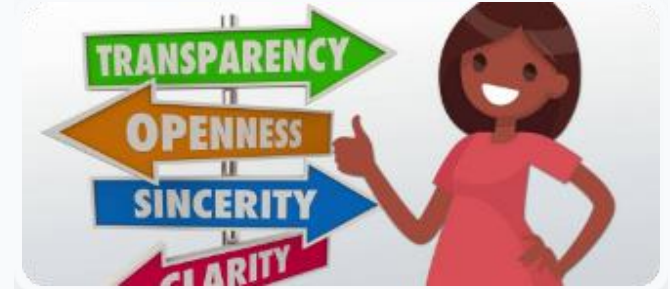
**DON'T:** Bekerja hanya jika diperintah.



## Integritas

**DO:** Menolak segala bentuk pungli atau hadiah.

**DON'T:** Meminta "uang administrasi" ilegal.



## Transparansi

Memastikan setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka.

# STANDAR PENILAIAN KINERJA



## Skala Istimewa (Role Model)

Aktif menciptakan inovasi pelayanan yang memudahkan orang lain dan menjadi teladan bagi rekan sejawat.

4

**BAIK**

Konsisten & Tepat Waktu

3

**CUKUP**

Sesuai Prosedur

2

**KURANG**

Lambat & Tidak Ramah

1

**BURUK**

Sering Mendapat Keluhan

# Terima Kasih

Mari bersama wujudkan pelayanan pendidikan yang unggul di Sumatera Barat.

Kepala Dinas,

**Habibul Fuadi, S.Pd, M.Si**

NIP. 19690921 199503 1002

 [disdik.sumbarprov.go.id](https://disdik.sumbarprov.go.id) |  [sdik@sumbarprov.go.id](mailto:sdik@sumbarprov.go.id)