



BUKU SAKU ASN

BERORIENTASI PELAYANAN

Pelayanan Prima Melalui Koordinasi & Konsultasi Digital

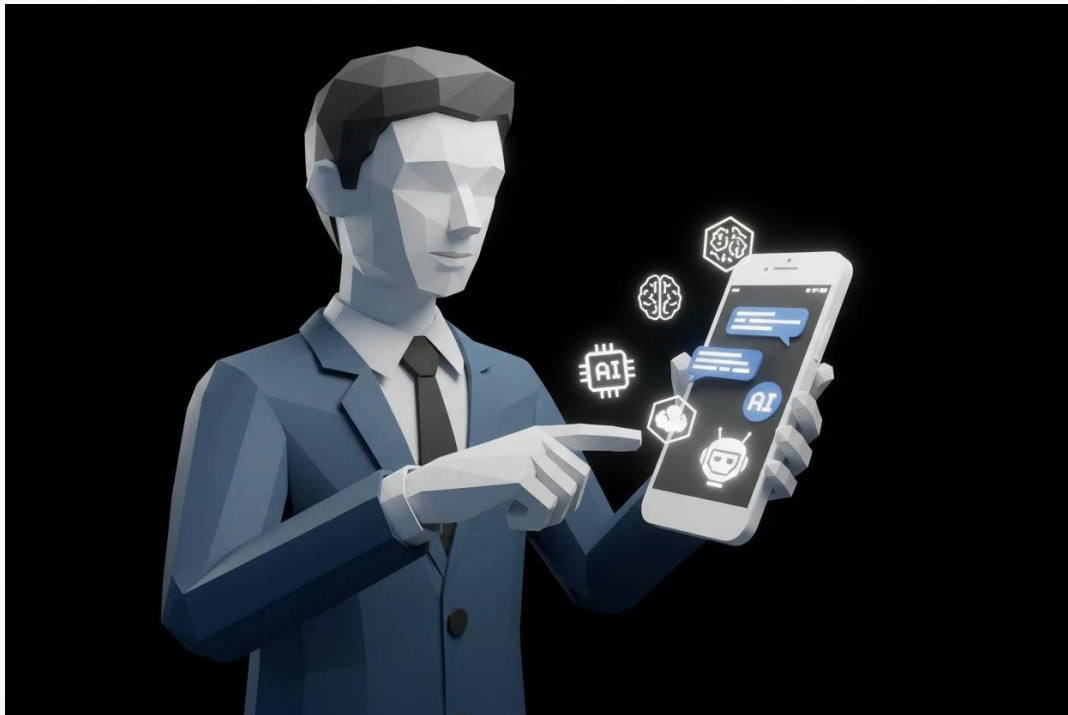


Core Values
BerAKHLAK



Komunikasi
WhatsApp

LATAR BELAKANG & NILAI DASAR



Pilar Berorientasi Pelayanan

Sebagai ASN, core values **BerAKHLAK** merupakan landasan utama dalam menjalankan tugas. Salah satu pilar krusialnya adalah komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan pemangku kepentingan.

Di era transformasi digital, koordinasi tidak harus selalu dilakukan tatap muka. Media elektronik seperti **WhatsApp (WA)** menjadi instrumen efisien jika dikelola secara bijak, bijaksana, dan terukur.

"Memberikan respons yang cepat, solutif, serta berorientasi pada kemudahan koordinasi antar-instansi."

BATASAN KONTROL BULANAN

20x

BATAS MAKSIMAL
KOORDINASI / BULAN

Mengapa Dibatasi Maksimal 20 Kali Sebulan?

Pengendalian frekuensi koordinasi via WhatsApp ditujukan untuk menciptakan efisiensi kerja yang terfokus.

Fokus Pada Kualitas Pesan



Mencegah terjadinya tumpukan chat (spamming) dan menjamin setiap koordinasi bersifat penting & solutif.

Efisiensi Waktu & Produktivitas



Menjaga fokus kerja harian agar tidak terdistraksi percakapan teks yang panjang dan tidak berujung.

Dokumentasi Resmi Instansi



Mendorong pengalihan diskusi kompleks ke jalur resmi (nota dinas/surat) jika masalah memerlukan legalitas formal.

LANGKAH ETIKA KOORDINASI: TAHAP 1 & 2

Setiap aparatur wajib mematuhi standar komunikasi agar nilai keramahan dan kesopanan khas ASN tetap tercermin di ruang digital.



1. Perhatikan Waktu Pengiriman

Etika Dasar Manajemen Waktu

Kirimkan pesan hanya pada jam kerja resmi instansi (**08.00 - 16.00 WIB**). Hindari menghubungi rekan kerja, atasan, atau mitra di luar waktu tersebut kecuali dalam kondisi darurat yang mendesak.



2. Bahasa Baku & Struktur Jelas

Representasi Profesionalisme

Awali pesan dengan salam pembuka yang sopan, perkenalkan identitas diri dan satuan kerja, serta sampaikan poin utama secara padat. Hindari singkatan tidak umum seperti "yg", "dmn", "tdk".

LANGKAH ETIKA KOORDINASI: TAHAP 3 & 4

Mendorong tindakan proaktif dalam mencari solusi masalah serta tertib dalam proses pelaporan.

3

Konfirmasi Ketersediaan & Ajukan Opsi Solusi (Berorientasi Tindakan)

Tanyakan terlebih dahulu kesediaan waktu penerima pesan untuk memberikan tanggapan atau berdiskusi. Jika koordinasi tersebut berupa konsultasi kendala, pastikan Anda telah menyiapkan opsi solusi pemecahannya terlebih dahulu, tidak sekadar melemparkan masalah mentah.

4

Apresiasi Penutup & Pencatatan Hasil Koordinasi (Penutup Formal)

Akhiri percakapan dengan ucapan terima kasih yang tulus atas waktu yang diluangkan. Setelah koordinasi selesai, segera pindahkan keputusan atau kesepakatan penting dari WhatsApp ke dalam log catatan kerja atau buku kendali harian Anda untuk validitas data.

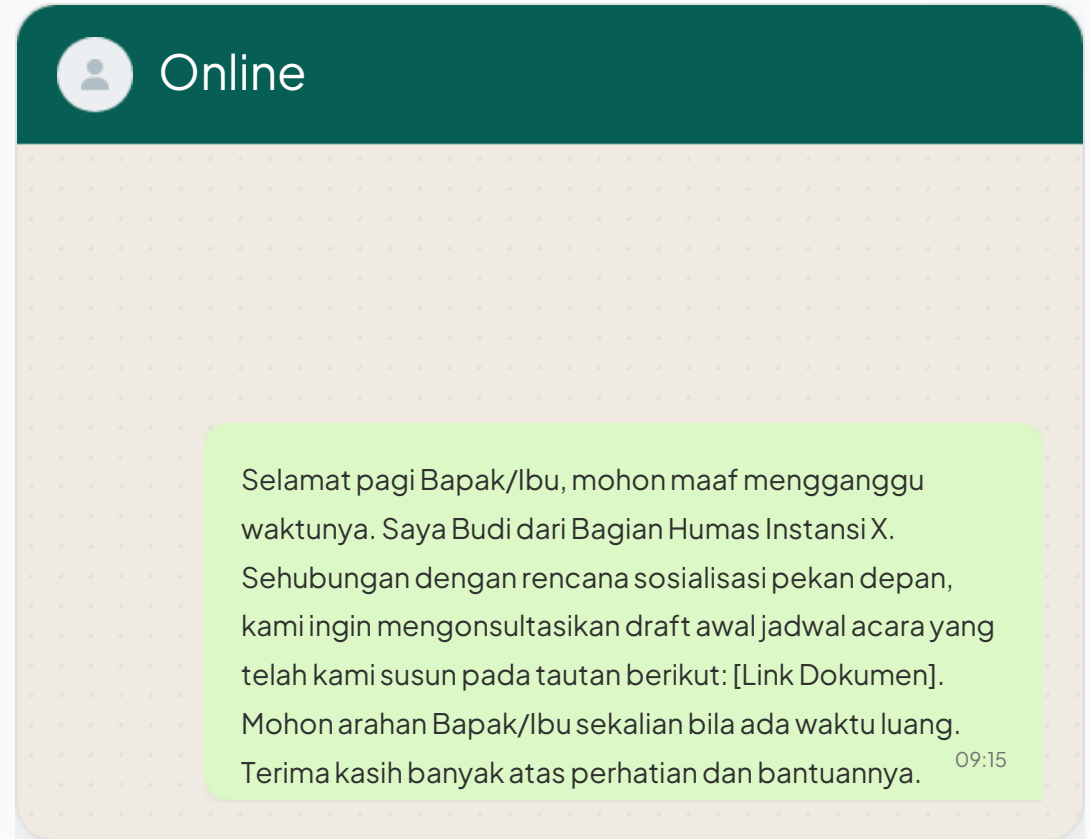
CONTOH FORMAT PESAN IDEAL

Pola Komunikasi Yang Disarankan

Format pesan koordinasi antar-instansi atau unit kerja harus tersusun secara runut dan memiliki tujuan yang terang tanpa menyita waktu penerima pesan secara berlebihan.

Poin penting yang wajib ada:

- ✓ Salam pembuka & Salam hormat
- ✓ Identitas pengirim & Instansi asal
- ✓ Topik bahasan & tautan dokumen pendukung
- ✓ Penutup yang apresiatif



INDIKATOR KEBERHASILAN

Target Bulanan	Output yang Dihasilkan	Dampak Terhadap Mutu Pelayanan
 1 - 20 Chat WA	Tanggapan cepat (<i>quick response</i>), kelancaran proses administrasi, penyelesaian hambatan lapangan secara lincah.	Pelayanan publik bertransformasi menjadi lebih adaptif, tidak kaku birokratis, efisien, dan ramah pengguna.
 Di atas 20 Chat	Diutamakan beralih ke saluran resmi (Nota Dinas Surat Resmi, atau Rapat Koordinasi terjadwal).	Menjamin legalitas formal hukum, keaslian dokumentasi, serta keterbukaan informasi publik yang sah.

MARI KITA IMPLEMENTASIKAN

Pelayanan Prima, Mulai Dari Genggaman

Berikan kontribusi terbaik Anda setiap hari
untuk mewujudkan koordinasi yang responsif, efisien, dan profesional.

100%

Komitmen
Pelayanan

Core Values ASN

Efisien

Tanpa Spam Chat

BerAKHLAK