

LAPORAN SOSIALIASI
PENGUATAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA PERSONEL PUSKEU POLRI
PENILAIAN ZI MENUJU WBBM T.A. 2024

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Pengembangan budaya pelayanan prima di Pusat Keuangan Polri (Puskeu Polri) merupakan sebuah langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan. Pelayanan prima bukan sekadar sebuah konsep, namun menjadi pondasi utama dalam membangun hubungan yang harmonis antara Puskeu Polri dengan masyarakat, anggota Polri, dan mitra kerja lainnya.

Dalam era dinamika perubahan yang cepat, tuntutan akan pelayanan yang cepat, akurat, dan berkualitas semakin menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, Puskeu Polri dituntut untuk senantiasa berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan zaman guna memastikan kepuasan serta kepercayaan seluruh pemangku kepentingan terjaga dengan baik.

Penguatan budaya pelayanan prima tidak hanya mencakup aspek teknis semata, melainkan juga membutuhkan komitmen serta kesadaran yang tinggi dari setiap individu yang terlibat dalam proses pelayanan. Diperlukan kesadaran akan pentingnya memperlakukan setiap orang dengan hormat, responsif, dan profesional dalam setiap interaksi yang terjadi.

Melalui pendekatan ini, diharapkan Puskeu Polri dapat menjadi contoh teladan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat serta seluruh anggota Polri. Dengan demikian, diharapkan hubungan antara Puskeu Polri dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dapat semakin kuat dan harmonis, serta memberikan dampak positif dalam mendukung terwujudnya tugas pokok Polri dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat

2. MAKSUD DAN TUJUAN

- a. Memberikan pengetahuan secara teoritis kepada pegawai mengenai bagaimana memberikan pelayanan prima kepada seluruh personel Polri selaku pengguna layanan sehingga menimbulkan kepuasan;
- b. Mengidentifikasi potensi pelayanan yang dapat memberikan pelayanan prima;
- c. Mengetahui cara melakukan Pelayanan Prima sesuai dengan harapan pengguna layanan yaitu seluruh personel Polri.

3. RUANG LINGKUP

Peserta yang mengikuti kegiatan ini adalah seluruh personel Puskeu Polri.

4. DASAR

Nota Dinas Kepala Pusat Keuangan Polri Nomor: B/ND-187/VI/KEU./2024/Puskeu Tanggal 28 Mei 2024 hal Penguatan Budaya Pelayanan Prima.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Kegiatan Penguatan Budaya Pelayanan Prima dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 3 Juni 2024

Waktu : Pukul 07.00 WIB s.d selesai

Tempat Kegiatan : Gd. TNCC Lt. 6 Puskeu Polri

2. Materi Yang Disampaikan

- a. Integritas pegawai menjadi syarat utama dalam pembangunan Budaya Pelayanan Prima, disertai dengan membangun dan menjaga prinsip diri sendiri dan menjauhi sindrom kepiting (sindrom saling menjatuhkan) untuk mewujudkan tujuan organisasi;
- b. Bahwa budaya pelayanan prima dapat dilaksanakan apabila terdapat komitmen pimpinan untuk melakukan perubahan *mindset* dan *culture set*, serta adanya motivasi pegawai, serta dilakukannya pembangunan kualitas sumber daya manusia;
- c. Membangun komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan jajaran staf / pegawai melalui kegiatan *coffee morning*, menjadi faktor penting untuk mencapai tujuan Pelayanan Prima.

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Dapat memahami bagaimana langkah-langkah pemberian pelayanan secara baik kepada pengguna layanan / Masyarakat;
2. Terciptanya komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan jajaran staf/pegawai melalui kegiatan yang harus dilakukan;
3. Bertambahnya wawasan dan pengetahuan pegawai terkait Budaya Pelayanan Prima;
4. Petugas mempunyai pengetahuan terhadap Budaya Pelayanan Prima yang meliputi pengetahuan, sikap, Rencana kerja, Attitude dalam penyampaian serta penanganan adanya komplain dari pengguna layanan. Menyiapkan sarana agar penyampaian Budaya Pelayanan Prima bisa maksimal terhadap pengguna layanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Seluruh Personel Puskeu Polri telah mengetahui bagaimana melakukan Pelayanan Prima sesuai dengan prosedur sehingga pelayanan di Puskeu Polri bisa memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan.

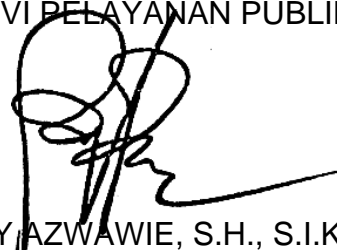
2. SARAN

Seluruh Personel Puskeu Polri harus tetap belajar untuk mengetahui Budaya Pelayanan Prima melalui kegiatan penyuluhan dan pelatihan maupun dengan pembelajaran mandiri.

E. PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan ini dibuat dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian diucapkan terimakasih.

KEPALA BIDANG PEMBIAYAAN
SELAKU
KATIM VI PELAYANAN PUBLIK



RONNY AZWAWIE, S.H., S.I.K.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74060404

FOTO DOKUMENTASI





