

Pelayanan Publik Prima Berbasis IT

(Prime Public Service through IT)

LANJUTAN

Ir. **Deddy S Bratakusumah**, BE, MURP, MSc, Phd

0816968367

deddys@bappenas.go.id

November 2016

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS IT

Deddy S Bratakusumah, PhD - 2016 - deddys@bappenas.go.id

REFORMASI BIROKRASI

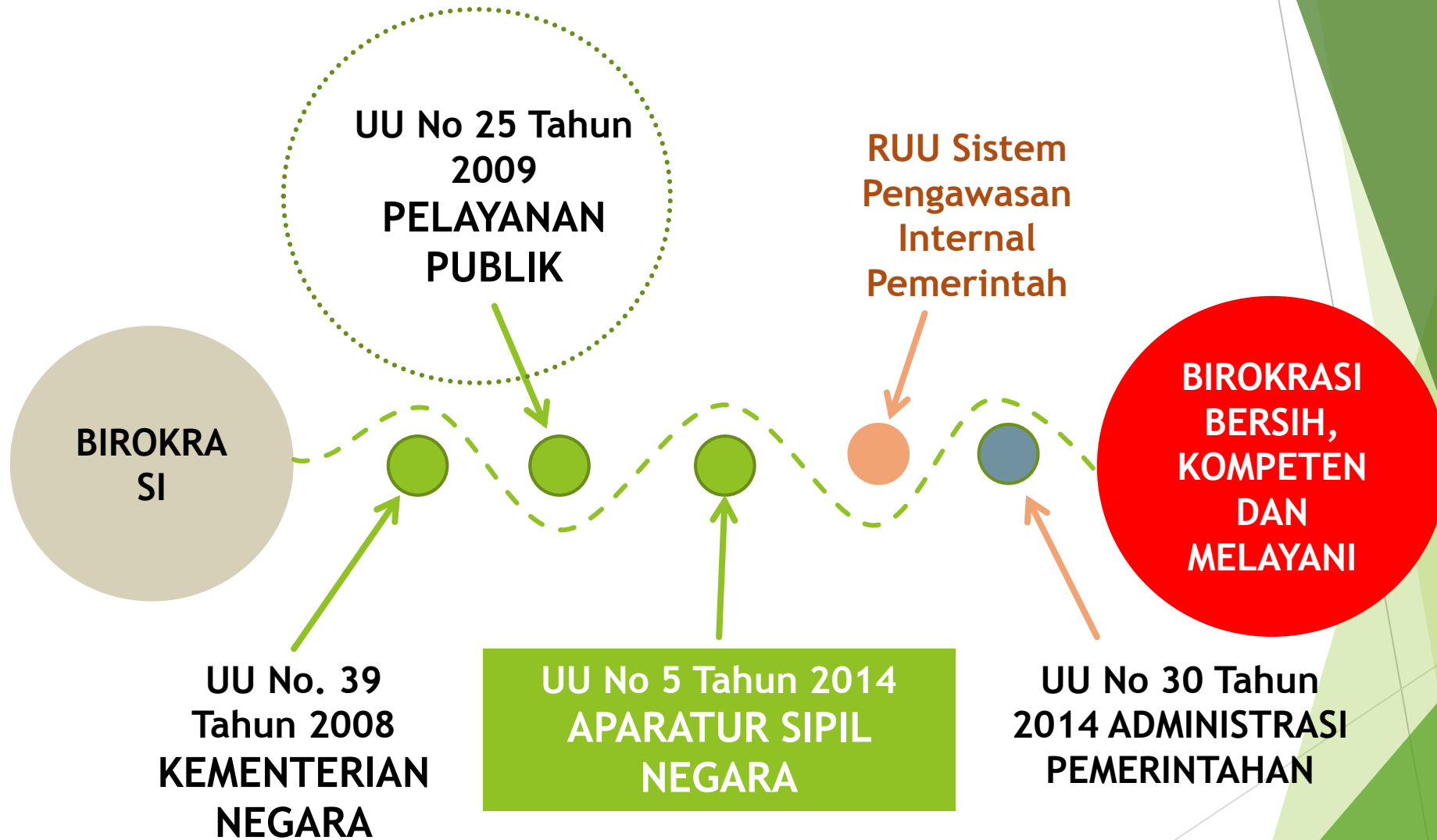
.... untuk menjawab tantangan di masa depan



AREA PERUBAHAN DALAM RB

| Area Perubahan | Hasil yang diharapkan |
|---|--|
| Organisasi | Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (<i>right sizing</i>) |
| Tatalaksana | Sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip <i>good governance</i> |
| Peraturan Perundang-undangan | Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif |
| Sumber daya manusia aparatur | SDM aparatur yang berintegritas, netral, kompeten, <i>capable</i> , profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera |
| Pengawasan | Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN |
| Akuntabilitas | Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi |
| Pelayanan publik | Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat |
| Pola pikir (<i>mind set</i>) dan Budaya Kerja (<i>culture set</i>) Aparatur | Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi |

FONDASI UU UNTUK REFORMASI BIROKRASI



AZAS PELAYANAN PUBLIK

1. KEPENTINGAN UMUM;
2. KEPASTIAN HUKUM;
3. KESAMAAN HAK;
4. KESEIMBANGAN HAK DAN KEWAJIBAN;
5. KEPROFESIONALAN/PROFESIONALISME;
6. PARTISIPATIF;
7. PERSAMAAN PERLAKUAN/TIDAK DISKRIMINATIF;
8. KETERBUKAAN;
9. AKUNTABILITAS;
10. PERLAKUAN KHUSUS BAGI KELOMPOK RENTAN;
11. KETEPATAN WAKTU; DAN
12. KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN KETERJANGKAUAN

PARADIGMA APARATUR

APARATUR ADALAH "ALAT" UNTUK MELAYANI PUBLIK
(*PUBLIC SERVANT*), BUKAN SEBALIKNYA PUBLIK
MELAYANI APARATUR

(PAMONG PRAJA BUKAN PANGREH PRAJA)

PRINSIP SIKAP APARATUR

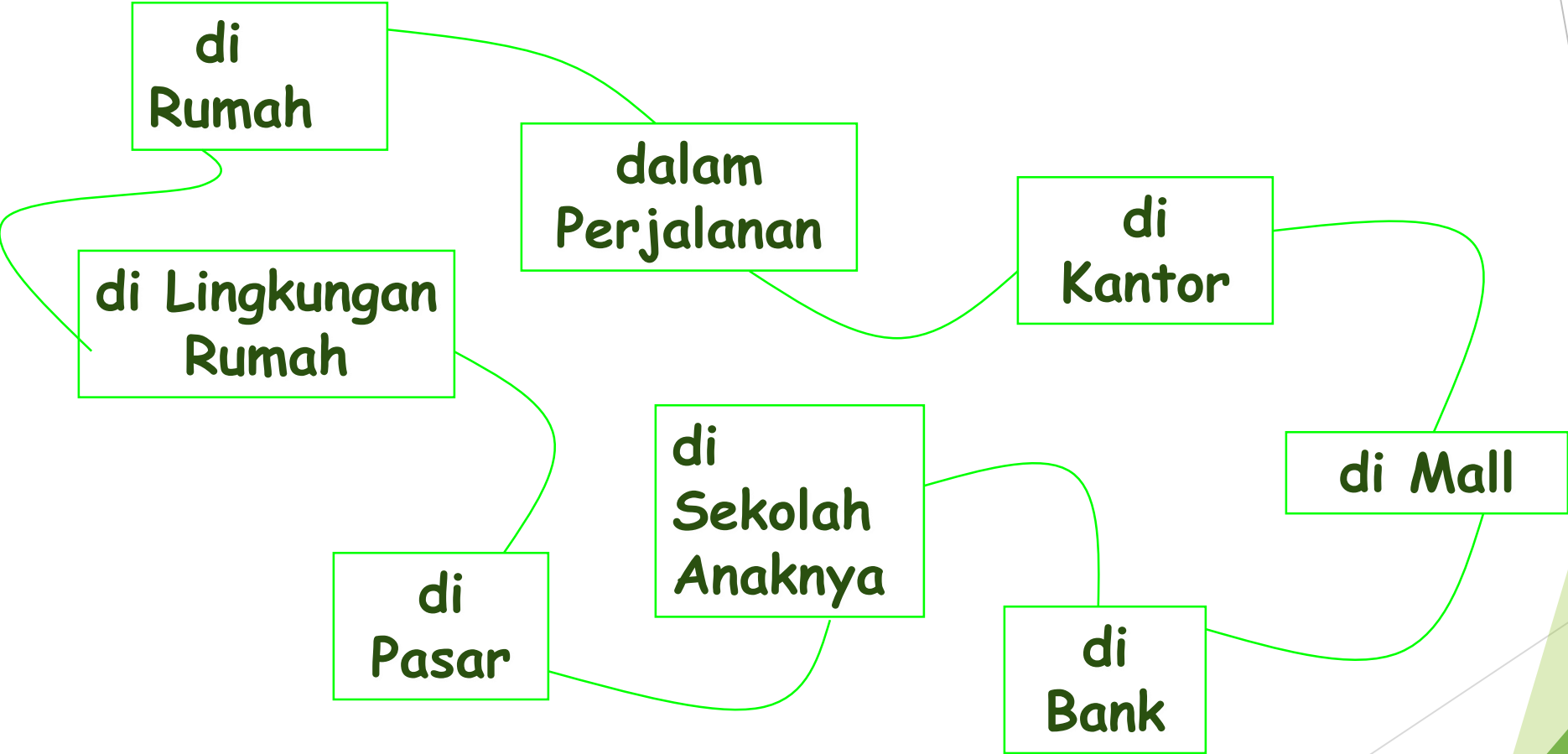
1. SELFLESSNESS (MENGUTAMAKAN KEPENTINGAN UMUM)
2. INTEGRITY (BERINTEGRITAS)
3. OBJECTIVITY (OBYEKTIF)
4. ACCOUNTABILITY (AKUNTABEL)
5. OPENNESS (TERBUKA)
6. HONESTY (SANTUN)
7. LEADERSHIP (BERJIWA PEMIMPIN)

(Adaptasi dari Nolan's Principles)

TUGAS APARATUR SIPIL NEGARA

1. MELAKSANAKAN KEBIJAKAN PUBLIK YANG DIBUAT OLEH PEJABAT PEMBINA KEPEGAWAIAN SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN;
2. MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK YANG PROFESIONAL DAN BERKUALITAS;
3. MEMPERERAT PERSATUAN DAN KESATUAN NEGARA KESATUAN REPUBLIK INDONESIA.

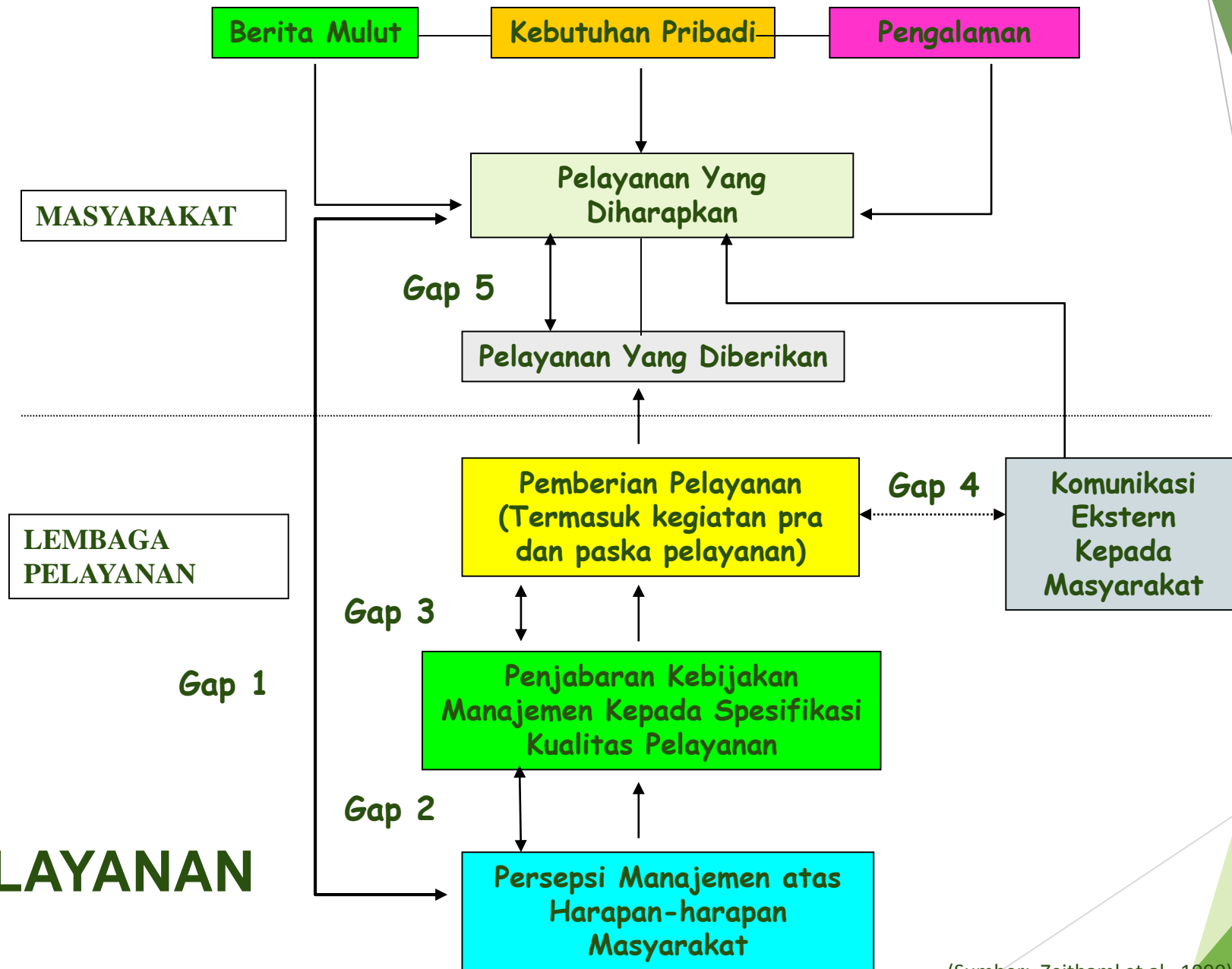
DIMANA PELAYANAN PUBLIK DIPERLUKAN?



PRASYARAT PELAYANAN PUBLIK PRIMA

1. SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR DAN YANG KOMPETEN
2. DUKUNGAN POTENSI SUMBER DAYA ALAM DAN SUMBER DAYA BUATAN SERTA ILMU DAN TEKNOLOGI
3. PENGELOLAAN ATAU MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA

GAP PELAYANAN



(Sumber: Zeithaml et.al., 1990)

KOMPONEN PELAYANAN PRIMA

- ▶ NYATA (*TANGIBLES*)
- ▶ HANDAL (*RELIABILITY*)
- ▶ TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)
- ▶ MAHIR (*COMPETENCE*)
- ▶ SANTUN (*COURTESY*)
- ▶ DAPAT DIPERCAYA (*CREDIBILITY*)
- ▶ AMAN (*SECURITY*)
- ▶ AKSES (*ACCESS*)
- ▶ KOMUNIKASI (*COMMUNICATION*)
- ▶ MELAYANI PELANGGAN (*UNDERSTANDING CUSTOMERS*)

DIMENSI PENINGKATAN PELAYANAN

1. KEBIJAKAN

DITUJUKAN UNTUK KEPENTINGAN DAN KEBUTUHAN MASYARAKAT

2. KELEMBAGAAN

SESUAI DENGAN KEBUTUHAN PELAYAN KEPADA MASYARAKAT

3. SUMBER DAYA MANUSIA

SUMBER DAYA MANUSIA YANG KOMPETEN DIDALAM BIDANG TUGASNYA

LANGKAH PENINGKATAN KOMPETENSI SDM

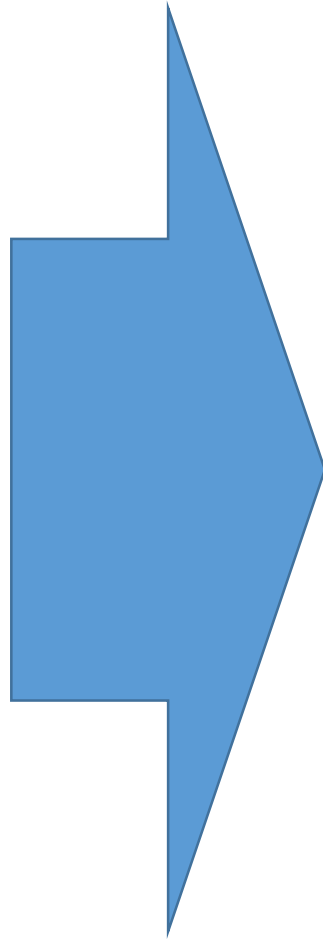
1. MELALUI JALUR PENDIDIKAN FORMAL
2. MELALUI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT), TERUTAMA DIKLAT TEKNIS YANG MENYANGKUT BIDANG PELAYANAN
3. *LEARNING PROCESS* ATAU *LEARNING BY DOING*
4. MEMPERHATIKAN UMPAN BALIK (*FEED BACK*)

DENGAN DEMIKIAN

SAAT INI, IT TELAH BANYAK DITERAPKAN DI INSTANSI PEMERINTAH, SEBAGAIMANA JUGA DI DUNIA SWASTA DAN MASYARAKAT

NAMUN DEMIKIAN, IT HANYALAH SEKEDAR ALAT, UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PERLU PENERAPAN RB SECARA MENYELURUH, MELIPUTI:

- ORGANISASI,
- TATALAKSANA, DAN
- BUDAYA KERJA SERTA SIKAP APARATUR.



(Sumber: KemMenko PMK 2016)

PENUTUP

DENGAN MEMANFAATKAN IT DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK MAKA DIHARAPKAN MASYARAKAT AKAN MERASA PUAS ATAS KUALITAS PELAYANAN

NAMUN HARUS DIBARENGI DENGAN PERUBAHAN KELEMBAGAAN DAN APARATUR PEMERINTAH



TERIMA KASIH