

Pelayanan Prima

Kepada Masyarakat Perwujudan

Good Corporate Governance



Eko Suseno HRM, SE, MM, PFC

Pelayanan PRIMA



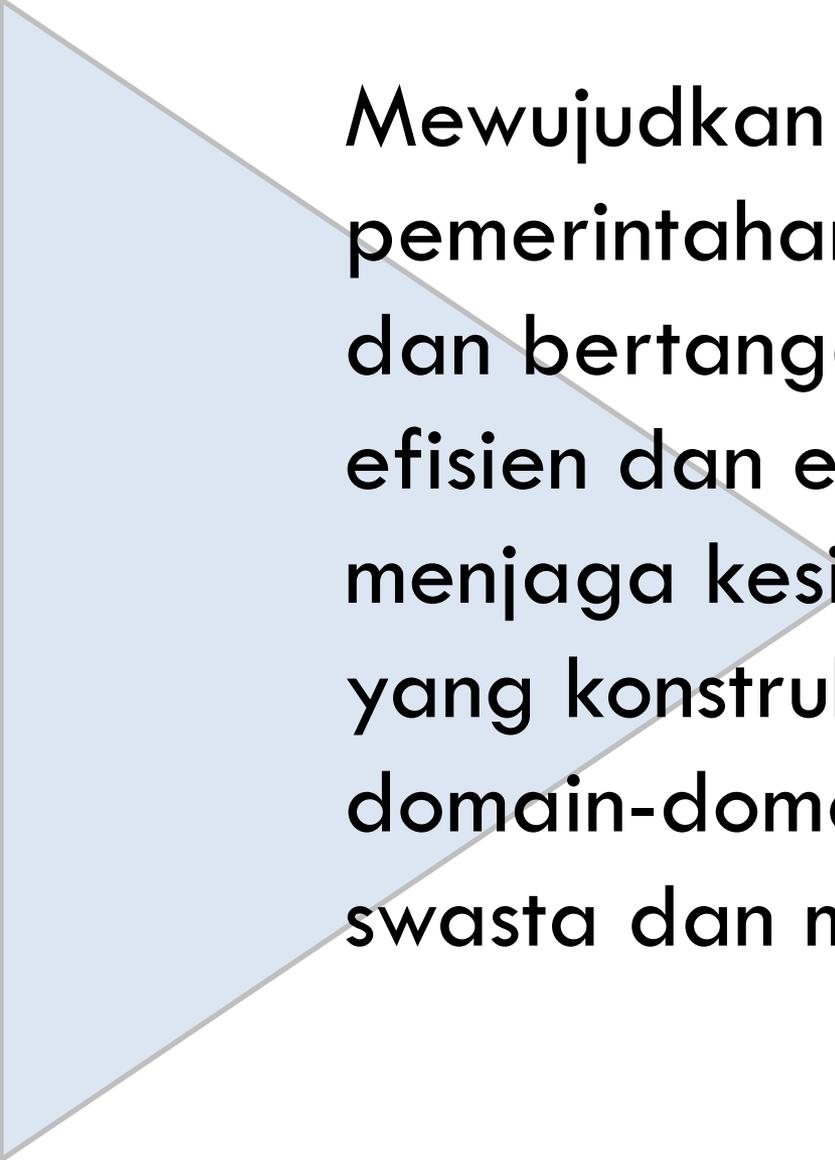
Pelayanan **TERBAIK** yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan Konsumen (masyarakat).

**Kinerja Produk
atau Jasa
(Pelayanan)**



**Harapan
Konsumen
(Masyarakat)**

Good Corporate Governance



Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaktif yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat

Tuntutan Masyarakat Semakin ...

24/7/365 (The Net & The Next)

Pelayanan & Komunikasi langsung kepada publik



Dari Revolusi Digital Menuju Masyarakat Informasi



Implikasi dari revolusi digital adalah konvergensi multi media, yaitu integrasi dari **informasi audio-visual** dan **teks digital** menjadi **jaringan data yang serbaguna**.

Information Society Atau Masyarakat Informasi

- Satu masyarakat dimana produksi, proses dan distribusi informasi menjadi aktivitas utama ekonomi dan sosial
- Sejumlah besar waktu dihabiskan dengan media komunikasi dan menggunakan teknologi informasi seperti telepon dan komputer

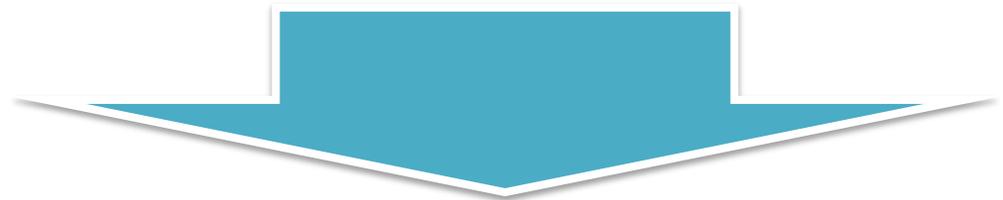


People More Connected

REGULASI PELAYANAN PUBLIK

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan **Dalam Satu Tempat Dan Dikontrol Oleh Sistem Pengendalian Manajemen** guna **Mempermudah, Mempercepat, Dan Mengurangi Biaya.**



Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik **SECARA FISIK MAUPUN VIRTUAL SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN**

Pasal 11 Ayat 2
Penyelenggaraan
sistem pelayanan
terpadu sebagaimana
dimaksud pada ayat
(1) dilaksanakan di
lingkungan
kementerian/lembaga,
pemerintah provinsi,
pemerintah
kabupaten/kota,
dan/atau kecamatan.

Pasal 12

Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

- memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
- mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
- memperpendek proses pelayanan;
- mewujudkan proses pelayanan yang **cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau**; dan
- memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta

Berkunjung ke Mal Pelayanan Publik DKI, Apa Saja yang Bisa Diurus?

Muhammad Taufiqurrahman - detikNews



Lantai 1 terdiri dari lobi-resepsionis, area tunggu, *counter* pelayanan, ATM, layanan difabel, layanan ekspres, *self service counter*, dan loket pengambilan.

Lantai 2 terdiri dari *counter* pelayanan, ruang prioritas, ruang konsultasi, *self service counter*, ruang menyusui, area bermain anak, dan Pojok Testimoni.

Lantai 3 terdiri dari ruang pelayanan unit-unit pelayanan dari kementerian, lembaga negara, BUMN, dan BUMD.

Banyuwangi Kini Punya Mal Pelayanan Publik, Layani Semua Pengurusan Dokumen di Satu Tempat

Jumat, 6 Oktober 2017 19:02 WIB



Bupati Banyuwangi, Abdullah Azwar Anas meluncurkan Mal Pelayanan Publik, Jumat (6/10/2017). Ini merupakan tempat pelayanan terpadu di mana semua pengurusan dokumen dilakukan di satu tempat tersebut.



Bupati [Banyuwangi](#), [Abdullah Azwar Anas](#) mengatakan, pada tahap awal, ada 88 jenis layanan dalam satu tempat ini. Mulai administrasi kependudukan seperti akte kelahiran dan kematian, kartu identitas anak, KTP; beragam jenis izin, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PDAM, pelayanan izin terkait kendaraan di SAMSAT, hingga pembayaran retribusi daerah.

Mewujudkan **O.C.S** **One Click Services**

Pemakaian atau penggunaan Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) yang meningkatkan **HUBUNGAN DAN LAYANAN** intra pemerintah dan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain seperti masyarakat, *investor*, *trader*, wisatawan dan stakeholder lainnya.

Masyarakat

- *open government* yang memanfaatkan berbagai media yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan informasi
- Pelayanan secara digital dan komputerisasi (berbasis web dan android) dari kelahiran sampai dengan kematian penduduk

Investor

- Informasi potensi investasi berbasis web dan android
- Pelayanan secara digital dan komputerisasi (berbasis web dan android) perijinan investasi

Trader

- Informasi potensi daerah berbasis web dan android
- Pelayanan secara digital dan komputerisasi (berbasis web dan android) sistem trading

Wisatawan

- Informasi Daya Tarik Wisata & Amenitas Wisata (Hotel, Restoran dll) berbasis web dan android
- Pelayanan secara digital dan komputerisasi (berbasis web dan android) sistem pariwisata (pemesanan tiket, hotel dll)

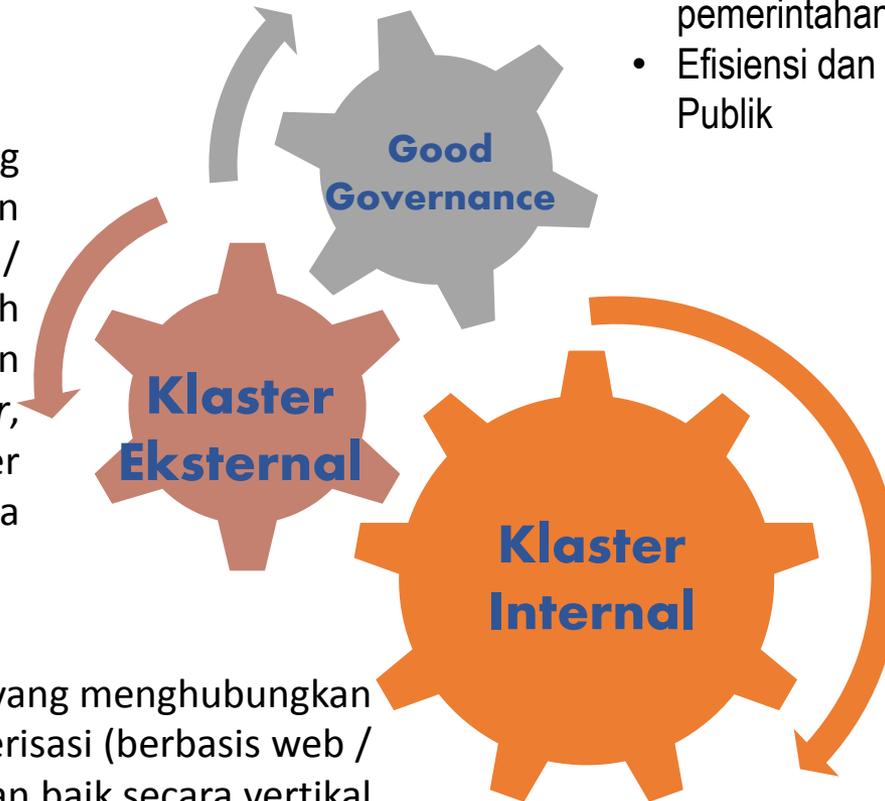
Stakeholder Lainnya

- Informasi terkait dengan berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat secara umum
- Pewarta, Peneliti, Komunitas, dll

Mewujudkan **O.C.S** **One Click Services**

Penerapan **One Click Services** yang menghubungkan secara digital dan komputerisasi (berbasis web / jaringan) antara Pemerintah Daerah dengan pihak-pihak lain seperti masyarakat, *investor*, *trader*, wisatawan dan stakeholder lainnya

Penerapan **One Click Services** yang menghubungkan secara digital dan komputerisasi (berbasis web / jaringan) tata kelola pemerintahan baik secara vertikal (dari tingkat Desa sampai Kabupaten) dan horisontal (antar Organisasi Perangkat Daerah – OPD / SKPD dan Institusi / Instansi lainnya).



- Meningkatnya kualitas layanan dari pemerintah kepada para stakeholder
- Transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan
- Efisiensi dan efektivitas layanan Publik