

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
ANGKATAN 2 TAHUN 2020

Oleh :
Dr. Ir. Sri Mahendra Satria Wirawan, MM, MT.

Konsepsi Pembelajaran Aksi Perubahan Kinerja PELAYANAN PUBLIK



WIDYAISWARA

AHLI MADYA

**SRI MAHENDRA
SATRIA WIRAWAN**

mahendrawirawan@gmail.com

B P S D M
PROVINSI DKI JAKARTA

DASAR HUKUM

- 01** Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 02** Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- 03** Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 04** Peraturan Presiden Republik Indonesia No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan
- 05** Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.13 Tahun 2009 tentang Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
- 06** Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 07** Pergub DKI Jakarta No. 47 tahun 2017 tentang Petunjuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 08** Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.16 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Pusat Pelayanan Kesehatan Pegawai

PENGERTIAN PELAYAN PUBLIK

Apa yang dimaksud dengan pelayanan publik.....?

UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik

KEBUTUHAN MASYARAKAT

1

PRIMER

Makan, pakaian, tempat tinggal...

2

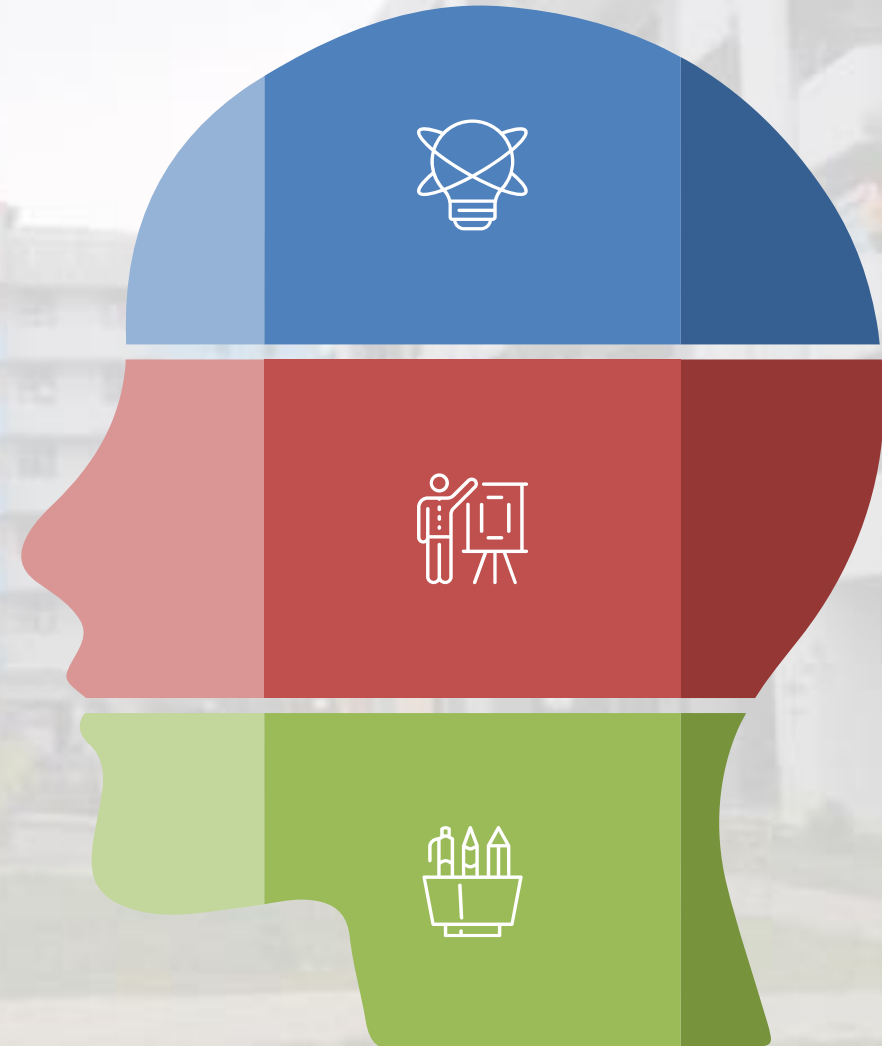
SEKUNDER

Transportasi, komunikasi, olah raga...

3

TERSIER

Wisata, hiburan, kendaraan...

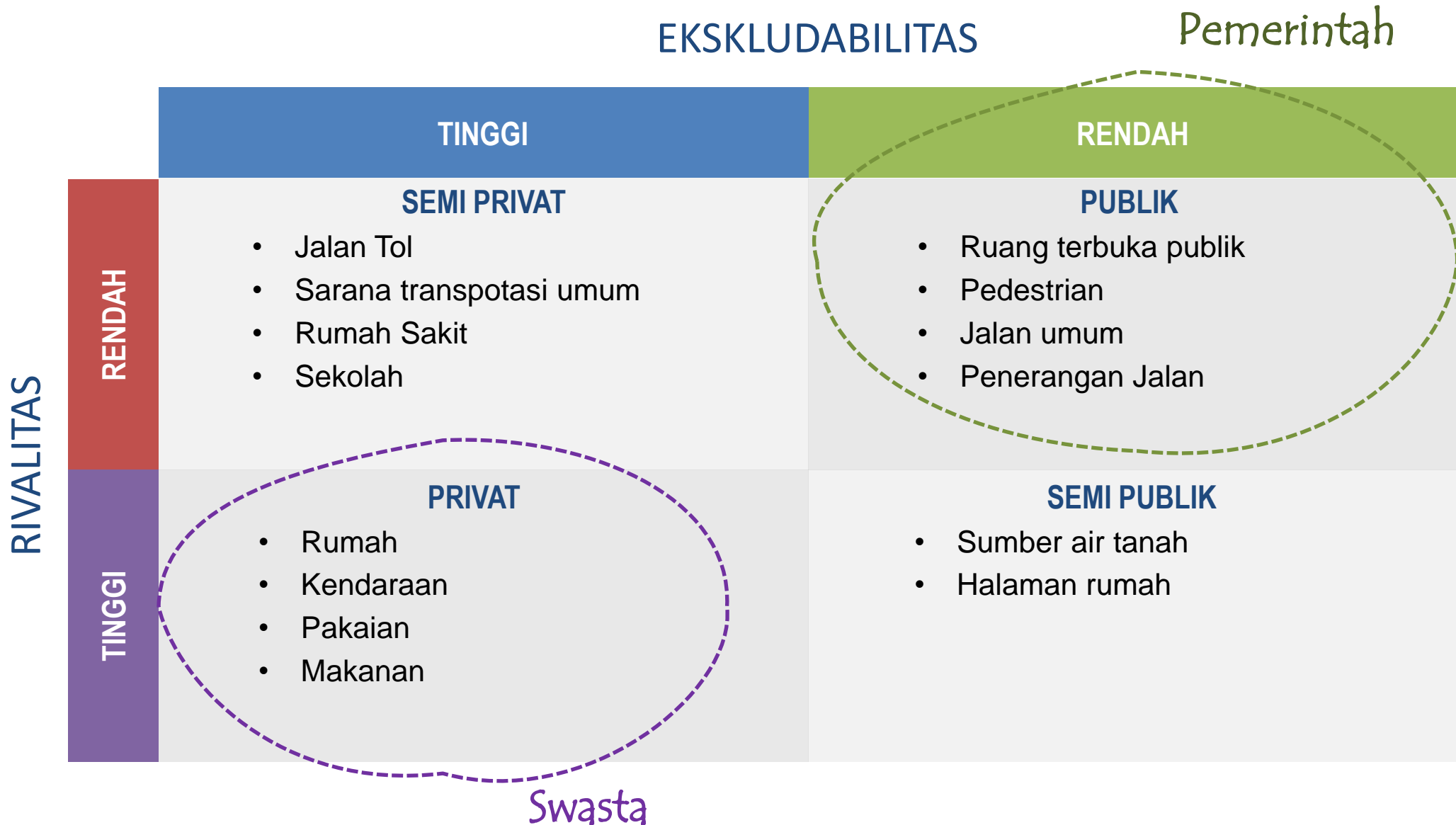


BARANG PRIVAT DAN BARANG PUBLIK

BARANG PRIVAT → Barang yang dihasilkan dengan alokasi sumberdaya private dan tidak dapat diperoleh tanpa pengorbanan

BARANG PUBLIK → Barang yang dihasilkan tanpa alokasi sumber daya dan dapat diperoleh tanpa pengorbanan

PEMANFAATAN DAN KEPEMILIKAN BARANG



JENIS PELAYANAN PUBLIK

-
- **Pelayanan Barang**
 - Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jalan, ruang terbuka, gedung olah raga, saluran dll
 - **Pelayanan Administratif**
 - Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akte, peizinan dll
 - **Pelayanan Jasa**
 - Pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi dll
 - **Pelayanan Regulatif**
 - Pelayanan yang menghasilkan produk peraturan perundang-undangan, penegakan hukum, seperti penertiban kaki lima, perda larangan merokok dll

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

UU 25/2009 ntang Pelayanan Publik

- Kepentingan umum;
- Kepastian hukum;
- Kesamaan hak;
- Keseimbangan hak dan kewajiban;
- Keprofesionalan;
- Partisipatif;
- Persamaan perlakuan;
- Keterbukaan;
- Akuntabilitas;
- Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- Ketepatan waktu, dan
- Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

PERINSIP PELAYANAN PUBLIK

SEDERHANA

Mudah, cepat dan tidak berbelit – belit,

ADIL DAN MERATA

Cakupan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan perlakuan yang adil

AMAN

Dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum

EFISIEN

Persyaratan dibatasi pada hal yang berkaitan langsung dengan keperluan pelayanan

JELAS DAN TERBUKA

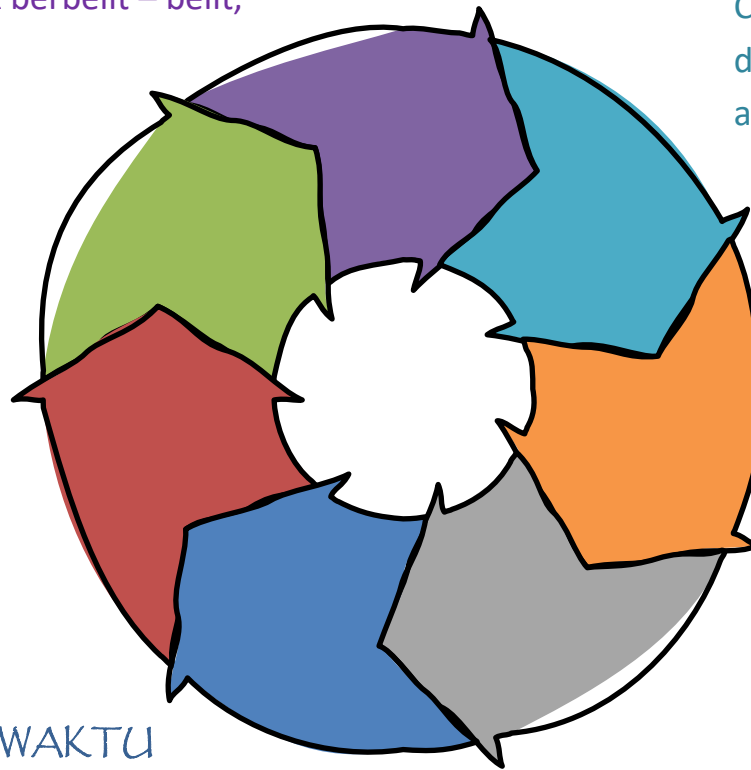
Informasi tentang prosedur, persyaratan, penanggung jawab, pembayaran, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban

EKONOMIS

Biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan biaya operasional dan kemampuan masyarakat membayar

TEPAT WAKTU

Pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan



FUNGSI DKI JAKARTA

DAERAH OTONOM

(UU 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah)

1. Urusan Wajib (24)

➤ Pelayanan Dasar (6)

- Pendidikan
- Kesehatan
- PU dan TR
- Perkim
- Trantib, Linmas
- Sosial

➤ Non Pelayanan Dasar (18)

- Naker
- Pemberdayaan PA
- Pangan
- Pertanahan
- LH
- Admindakapil
- Pemberdayaan masy desa
- Dalduk & KB
- Perhubungan
- Kominfo
- KUKM
- Penanaman Modal
- Kepemudaan & OR
- Statistik
- Persandian
- Kebudayaan
- Perpustakaan
- Arsip

2. Urusan Pilihan (8)

- Kelautan & perikanan
- Pariwisata
- Pertanian
- Kehutanan
- ESDM
- Perdagangan
- Perindustrian
- Pariwisata

IBU KOTA NKRI

(UU 29/2007 tentang Pemprov DKI Jakarta Sebagai Ibukota NKRI)

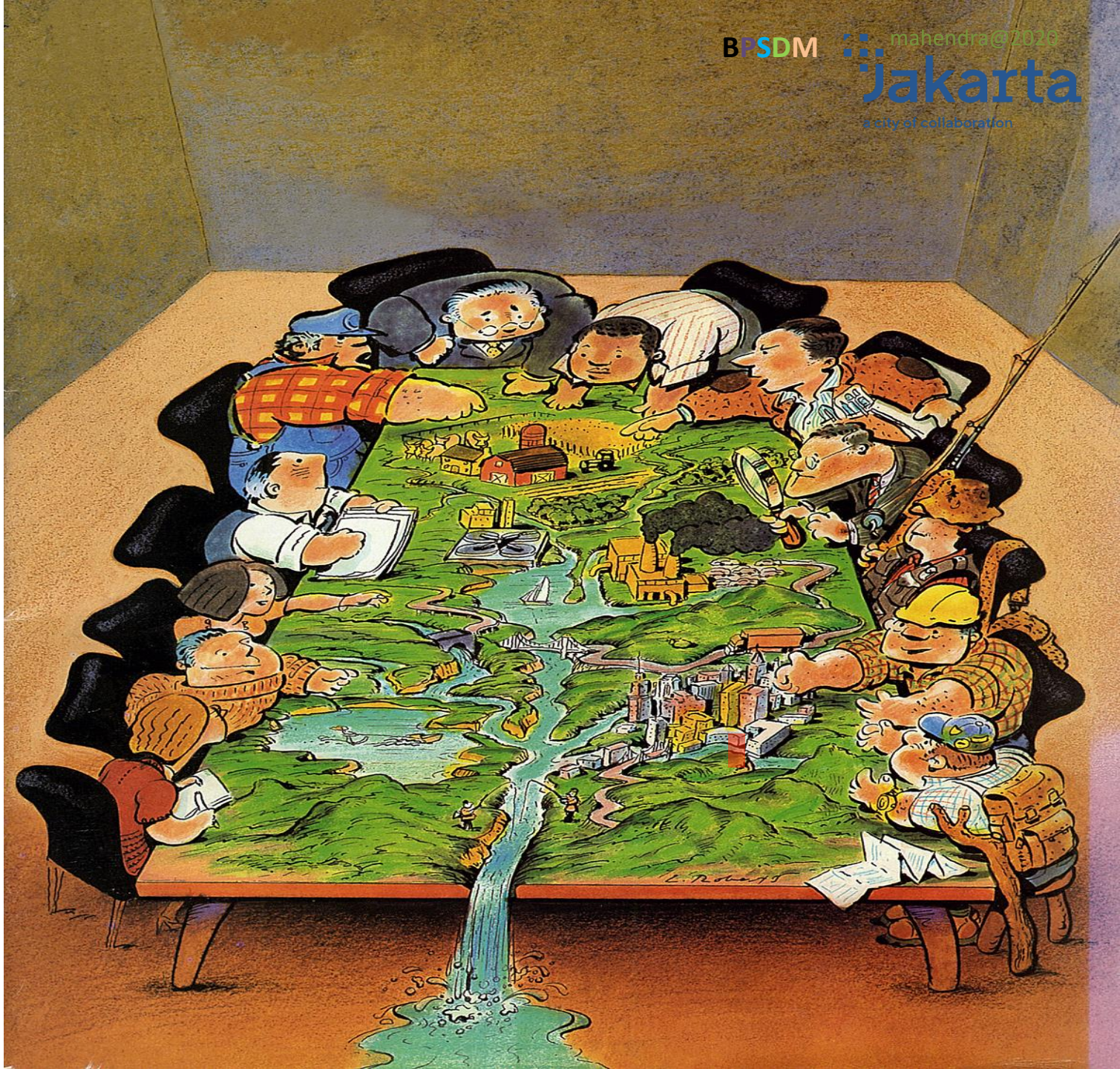
1. TR, SDA dan LH
2. Kependudukan dan Kim
3. Transportasi
4. Indag
5. Pariwisata

APBN

APBD



Identifikasi Permasalahan Pelayanan Publik









KERANGKA PIKIR

Pelayanan Publik
Yang cepat, mudah,
murah, sulit, baik,
efektif/efisien,
transparan dan
merata



Pelayanan Publik
Yang lambat, rumit,
mahal, sulit, buruk,
tidak efektif/efisien,
tidak transparan dan
tidak merata

INOVASI



LATAR BELAKANG

▶ Paradigma tentang pelayanan Pemerintah:

Lambat

Mahal

Buruk

Tidak Transparan

Rumit

Sulit

Tidak Efektif dan Efisien

Tidak Merata



TUJUAN

Menjawab tantangan evolusi kota melalui peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemda.



SASARAN

Mmpercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui :

- Peningkatan Pelayanan Publik yang cepat, sederhana, murah, mudah, baik, dan merata.
- Pemberdayaan dan Peran Serta Masyarakat yang partisipatif dan transparan
- Peningkatan daya saing daerah yang efektif dan efisien

CITY 1.0
 Pemerintah Kota sebagai administrator warga sebagai penghuni

CITY 2.0
 Pemerintah Kota sebagai Penyedia Jasa warga sebagai konsumen

CITY 3.0
 Pemerintah Kota sebagai Fasilitator warga sebagai partisipan

CITY 4.0
 Pemerintah Kota sebagai Kolaborator warga sebagai kokreator





No. AM 500.0001995

Nome Induk Kependudukan
Parental Registration Number

PENCATATAN SIPIL
REGISTRY OFFICE

WARGA NEGARA
NATIONALITY

KUTIPAN AKTA KEMATIAN
EXCERPT OF DEATH CERTIFICATE

Di bawah ini terdapat kutipan dari Akta Kematian Nomor ...
By virtue of Death Certificate Number ...
in accordance with state gazette.

sihuan
on year

telah meninggal dunia secara beresama Ta/Ny/Nn
a person has deceased by name of Mr/Ms/Ms/Ms

lahir di
born in

pada tanggal
on date

pada tanggal
on date

lahir
on year

Kutipan ini dikeluarkan
The receipt is issued

pada tanggal
on date

Kepala
Head of

KARTU KELUARGA
No. 3404111102058838

No. Urut	Nama Lengkap	Sex	Agama	Pendidikan	Tempat Lahir	Tempat Tinggal	Agama	Religiusitas
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

od.
No; kas : 9695.
Tanggal : 23-07-2002.

CSL 0005865

PENCATATAN SIPIL
(WARGA NEGARA INDONESIA)

KUTIPAN AKTA KELAHIRAN

Nomor 1954/U/JU/2002

Dari daftar ----- umum -----
menurut Stbl ----- 1917 no.130 yo.1919 no.81 ----- tentang kelahiran
ternyata, bahwa di ----- Jakarta ----- di Jakarta
pada tanggal ----- lima belas Juli -----
----- duaribu d -----
----- " KENNY ----- telah lahir :
anak ke satu laki-laki -----
dan Roswati OS ----- : Andry WIDJAJA -



**BADAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
 PROVINSI DKI JAKARTA**

**PAJAK ONLINE JAKARTA
 PAJAK JAKARTA**

- 01 e-Pajak**
 Aplikasi pajak secara *realtime* di portal BPRD.Jakarta.go.id dan info di Pajakonline.jakarta.go.id
- 02 e-Samsat**
 Pajak kendaraan online mengecek tarif dasar Pajak Anda dan juga membayar pajak di ATM Bank DKI
- 03 e-POS**
 Alat Pajak secara *realtime* untuk kalangan pengusaha rendah
- 04 PBB Online**
 Pemetaan Pajak Daerah Online (Geotagging)
- 05 Online Payment**
 Bank Pembayaran saat ini sudah 14 bank terintegrasi

*Mewujudkan
 Smart City Jakarta*




Layanan

**e-SAMSAT
 PROVINSI DKI JAKARTA**

**Pengesahan
 STNK Tahunan
 Gak Pake Antri
 melalui
 ATM**




BANK DKI	BNI ATM
BANK BRI	Bank BTN
BANK BUKOPIN	Maybank

Syarat Pembayaran

Layanan e-SAMSAT melalui ATM Bank dipastikan Identitas di Rekening Tabungan **harus sama** dengan KTP, STNK, BPKB Identitas Pemilik Kendaraan Bermotor

Batas waktu penukaran stuk pembayaran yaitu 30 hari dan apabila tidak dilakukan pengesahaan STNK di Kantor Samsat terdekat. Maka, kendaraan dinyatakan tidak sah secara operasional.





PTSP
PENDAFTARAN ONLINE
SKDP
 SURAT KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN

SATUAN PELAKSANA PTSP KELURAHAN RAMBUTAN
 JL. Gudang Air No. 36 RT 005 RW 02
 Tlp./Fax. (021) 87790004
 Kelurahan Rambutan Kecamatan Ciracas
 Jakarta Timur - 13830

ptspelayananjakarta.go.id
wspkkelrambutan.blogspot.co.id

Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) adalah surat yang menerangkan domisili suatu badan usaha atau Perusahaan (PT/CV/Perorangan, Yayasan, dan keterangan domisili dan mengurus berbagai dokumen seperti SIUP, Tanda D untuk mengurus lainnya.

ALUR PELAYANAN




**Mengenal Lebih Jauh:
 Mal Pelayanan Publik**

Berlokasi di
 Jl. HR. Rasuna Said Kav. C - 22, Karet Kuningan, Jakarta Selatan

Merupakan salah satu upaya untuk mengintegrasikan layanan yang diberikan pemerintahan pusat dan pemerintah daerah dalam satu tempat

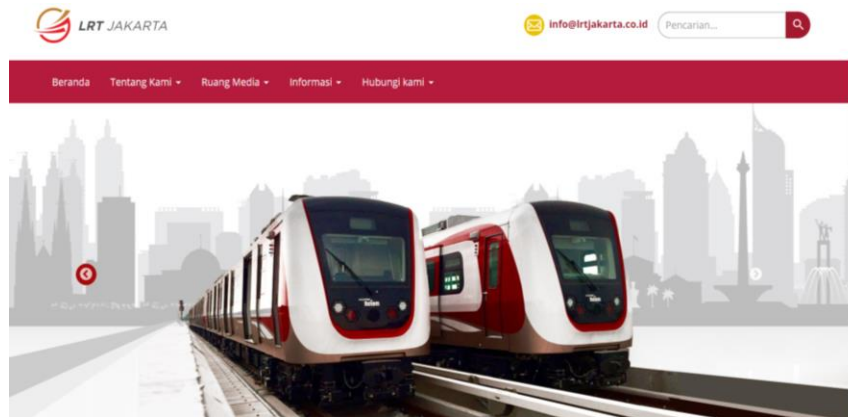
Hasil kolaborasi dari Pemprov DKI Jakarta dan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia bersama unit-unit pelayanan publik lainnya di Jakarta baik Pusat, Daerah, BUMN, BUMD dan swasta lainnya

Memiliki **12 lantai**

terdapat **28 layanan publik** dapat dilayani di Mal Pelayanan Publik

Fasilitas yang terdapat di Mal Pelayanan Publik:

- Area Tunggu
- ATM
- Counter Pelayanan
- Layanan Difabel
- Layanan Ekspres
- Lobby dan Reception



Jak Lingko

JakLingko adalah program Pemprov DKI Jakarta yang dikelola PT Transjakarta, dengan menerapkan biaya maksimal Rp.5000,- dalam durasi 3 jam mulai tap in pertama sampai tap out terakhir.



Jak Lingko memiliki filosofi 'JARINGAN TERINTEGRASI AMAN DAN NYAMAN'

Lingko merupakan kosakata baru dalam bahasa Indonesia, yang sudah disepakati oleh Badan Bahasa dan dipublikasi akhir Oktober di dalam KBBI.

Kata Lingko diambil dari jenis pengelolaan pengairan sawah di NTT, yang bersistem seperti jejaring laba-laba

Capaian atas program layanan transportasi massal terhitung
 1 Januari - 5 Oktober 2018



Bergabungnya
 11 Operator Bus Kecil



Tergabungnya
 484 Armada Bus Kecil



Terjualnya 96.622 Kartu Jak Lingko (dulu OK-OTrip) yang terintegrasi dengan Transjarta



Terlayannya Lebih dari 5 juta pelangg dengan capaian pelanggan tertinggi 68.404 per hari

Nantinya akan melibatkan moda transportasi berbasis rel, seperti MRT dan LRT.

#SetahunMajuBersama

Layanan Jakarta:

Program Si Dukun 3 in 1

Merupakan layanan integrasi antara tiga instansi dalam rangka mempermudah administrasi kependudukan bagi ibu yang baru melahirkan anak di DKI Jakarta

→ Tiga instansi yang bekerja sama yaitu Disdukcapil, Rumah Sakit dan BPJS Kesehatan di 1 loket

Dokumen yang dilayani Si Dukun 3 in 1:

- ✓ Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit
- ✓ Nomor Induk Kependudukan
- ✓ Kartu Keluarga
- ✓ Akta kelahiran
- ✓ Kartu BPJS
- ✓ Kartu Identitas Anak



Layanan Si Dukun 3 in 1 ditargetkan rampung selama tiga hari

Layanan ini sudah ada di **10 RSUD di Jakarta**

RSUD Tarakan	RSUD Budi Asih
RSUD Koja	RSUD Pasar Rebo
RSUD Tanjung Priok	RSUD Pulau Seribu
RSUD Cengkareng	RSUP Fatmawati
RSUD Pasar Minggu	RSIA Budi Kemuliaan

Tahun 2019 ditargetkan seluruh rumah sakit akan terintegrasi layanan ini #SmartGovernment

Sumber: Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

AJIB,
 Antar Jemput Izin Bermotor

PTSP
 #MelayaniJakarta

pelayanan.jakarta.go.id



LAYANAN JAKARTA: LAYANAN DARURAT 112

Layanan darurat 112 ialah sebuah layanan darurat melalui panggilan ke nomor tunggal 112 dari Pemprov DKI Jakarta untuk menerima dan merespons segala kondisi gawat darurat dari masyarakat untuk segera ditangani.

GRATIS Bagi warga DKI Jakarta

Masyarakat cukup menghubungi nomor **112** untuk melaporkan kondisi gawat darurat

Layanan ini dapat diakses telepon seluler maupun telepon rumah

Beberapa kondisi gawat darurat yang dapat ditangani:

- Darurat medis
- Kecelakaan
- Kebakaran
- Kekerasan dalam rumah tangga
- Gangguan keamanan
- Kecenderungan bunuh diri
- Bencana alam
- Segala kondisi gawat darurat lainnya

Layanan 112 dikoordinasi oleh **Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi DKI Jakarta** dan terhubung dengan SKPD terkait, seperti:

- Dinas Kesehatan
- Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan
- Dinas Perhubungan
- Satuan Polisi Pamong Praja
- Polda Metro Jaya

Layanan ini terhubung selama **24 jam sehari, 7 hari seminggu**

Panggilan ini bebas biaya dan dapat dilakukan bahkan dalam kondisi ponsel tanpa SIM card

@DKJjakarta Pemprov DKI Jakarta www.jakarta.go.id



DINAS LINGKUNGAN HIDUP DKI JAKARTA
E-UJI EMISI

Selamat datang di Aplikasi Uji Emisi DINAS LINGKUNGAN HIDUP DKI JAKARTA

Aplikasi untuk memudahkan Anda dalam melakukan kegiatan uji emisi, terdapat beberapa fitur utama:

- Pencarian bengkel uji emisi
- Pantau Hasil Uji Emisi
- Sejarah Uji Emisi
- Pendaftaran Kendaraan Uji Emisi

GET IT ON Google Play

FITUR APLIKASI

PENCARIAN BENGKEL UJI EMISI
 Anda dapat mencari lokasi bengkel terdekat untuk melakukan uji emisi kendaraan Anda

PANTAUAN HASIL UJI EMISI
 Pantau hasil uji emisi kendaraan anda dengan cukup melakukan scan Barcode

TRACK SEJARAH UJI EMISI
 Pantau secara cepat sejarah hasil uji emisi kendaraan Anda

PENDAFTARAN KENDARAN
 Daftarkan kendaraan Anda sekarang juga untuk kenyamanan Uji Emisi

<http://ujiemisi.jakarta.go.id>

EVALUASI → SURVEI KEPUASAN PELANGGAN



ANALYSIS PENYEBAB PERMASALAHAN

PELAYANAN PUBLIK

TATA KELOLA

- PERATURAN
- STANDAR PELAYANAN
- SOP
- MEKANISME

➤ Menyusun SOP Pelayanan Perizinan

KELEMBAGAAN

- REGULATOR
- OPERATOR

➤ Pembentukan BLUD

SUMBER DAYA MANUSIA

- KUALITAS
- KUANTITAS

➤ Penggunaan tenaga non PNS

ANGGARAN

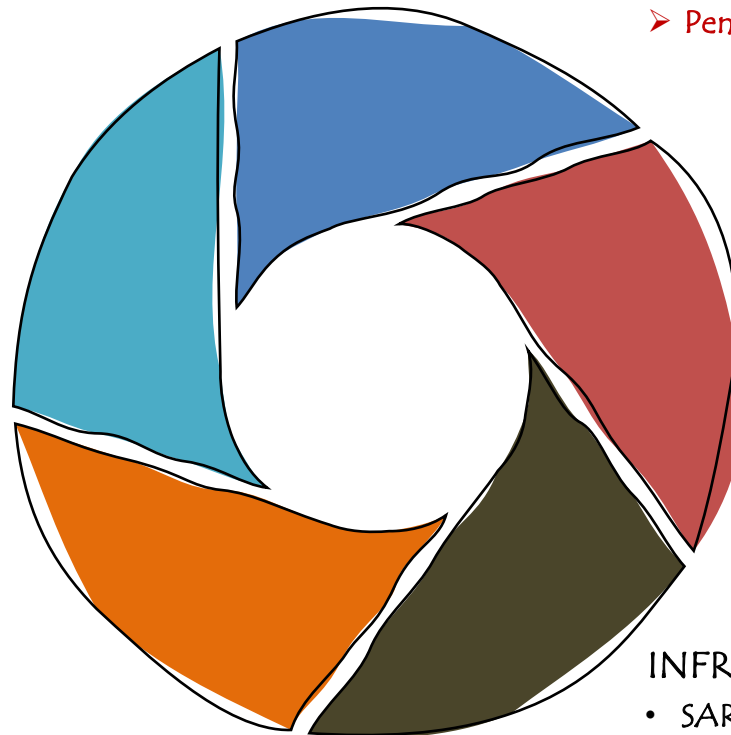
- OPERASIONAL
- PEMELIHARAAN

➤ Pemberian PSO Transjak, MRT dan LRT

INFRASTRUKTUR

- SARANA
- PRASARANA

➤ Kerjasama pembangunan dengan badan usaha

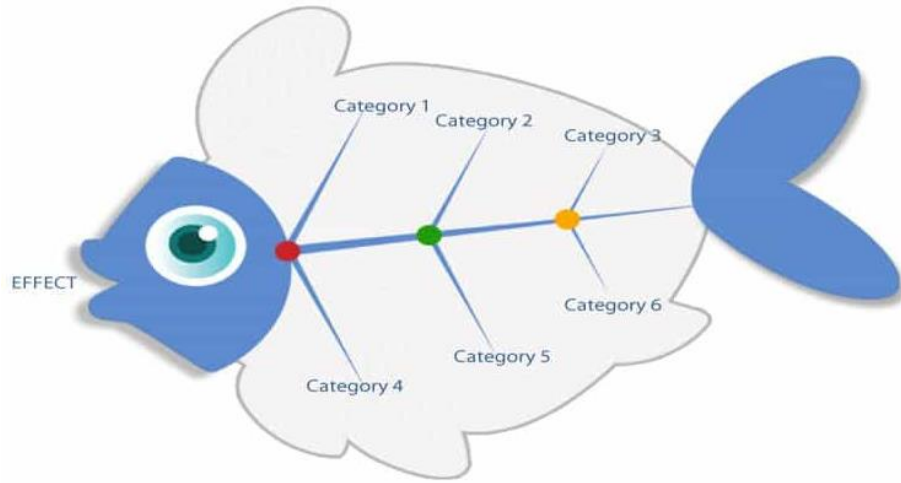


INSTRUMEN ANALISA

- Mengidentifikasi penyebab masalah/alternatif solusi al.
 - Fishbone diagram
 - Causal map
 - Pohon masalah
- Memilih penyebab masalah prioritas al.
 - Likert APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, Kelayakan)
 - Analisis USG (Urgency, Seriousness, Growth)
- Memilih alternatif solusi al.
 - Cost Benefit Analysis
 - Tapisan Mc. Namara
- Menyusun strategi pelaksanaan al.
 - SWOT
 - Analisis Medan kekuatan

CONTOH → Instrumen Analisa

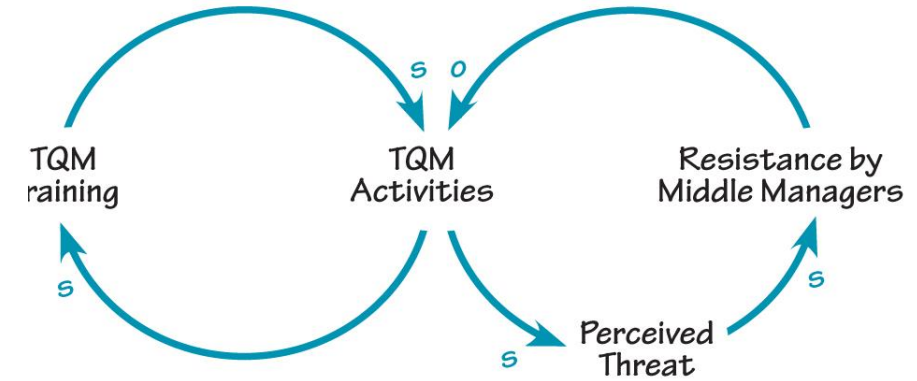
Fishbone



Tree Diagram



Causal Loop



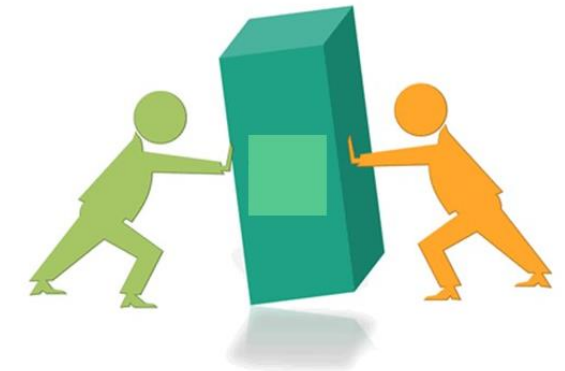
Cost and Benefit Analisis



SWOT



Force Field Analisis



CONTOH → Instrumen Analisa

Likert APKL (Aktual, Problematik, Kehalayaan, Kelayakan)

ISU STRATEGIS	A	P	K	L	TOTAL
Isu Strategis 1	4	5	3	4	16
Isu Strategis 2	4	4	3	4	15
Isu Strategis 3	4	4	4	4	16
Isu Strategis 4	3	4	5	5	17

Analisa USG (Urgency, Seriousness, Growth)

MASALAH	U	S	G	TOTAL
Masalah A	3	4	5	12
Masalah B	3	5	5	13
Masalah C	4	4	5	13
Masalah D	5	5	5	15

Tapisan Mc. Namara (Efektifitas, Efisiensi, Kemudahan)

SOLUSI	Eft	Efs	M	TOTAL
Solusi 1	3	4	5	12
Solusi 2	3	5	5	13
Solusi 3	4	4	5	13
Solusi 4	5	5	5	15

KEMACETAN LALU LINTAS

Likert APKL (Aktual, Problematik, Kehalayakan, Kelayakan)

<i>PENYEBAB</i>	<i>A</i>	<i>P</i>	<i>K</i>	<i>L</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Rendahnya kapasitas jalan</i>	4	5	3	4	16
<i>Pesatnya pertumbuhan jumlah kendaraan</i>	4	4	3	4	15
<i>Tingginya tingkat penggunaan kendaraan pribadi</i>	4	4	5	4	17
<i>Maraknya parkir di tepi jalan</i>	3	3	4	4	14

Penyebab Utama

TINGGINYA PENGGUNAAN KENDARAAN PRIBADI

Likert APKL (Aktual, Problematik, Kehalayakan, Kelayakan)

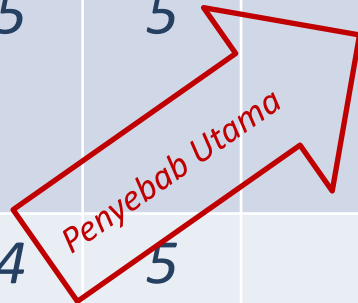
PENYEBAB	A	P	K	L	TOTAL
<i>Prioritas pada program pembangunan jalan</i>	4	5	3	4	16
<i>Angkutan umum sulit diakses</i>	5	4	4	5	18
<i>Kemudahan memiliki kendaraan pribadi</i>	4	5	4	4	17
<i>Angkutan umum tidak nyaman dan aman</i>	3	3	5	4	15

Penyebab Utama

ANGKUTAN UMUM SULIT DIAKSES

Likert APKL (Aktual, Problematik, Kehalayakan, Kelayakan)

<i>PENYEBAB</i>	<i>A</i>	<i>P</i>	<i>K</i>	<i>L</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Angkutan umum tidak terintegrasi dengan moda lain</i>	4	4	5	5	18
<i>Angkutan umum jumlahnya kurang</i>	3	3	4	5	15
<i>Waktu tunggu lama</i>	4	4	4	4	16
<i>Trayek terbatas</i>	4	4	5	4	17



ANGKUTAN UMUM BELUM TERINTEGRASI

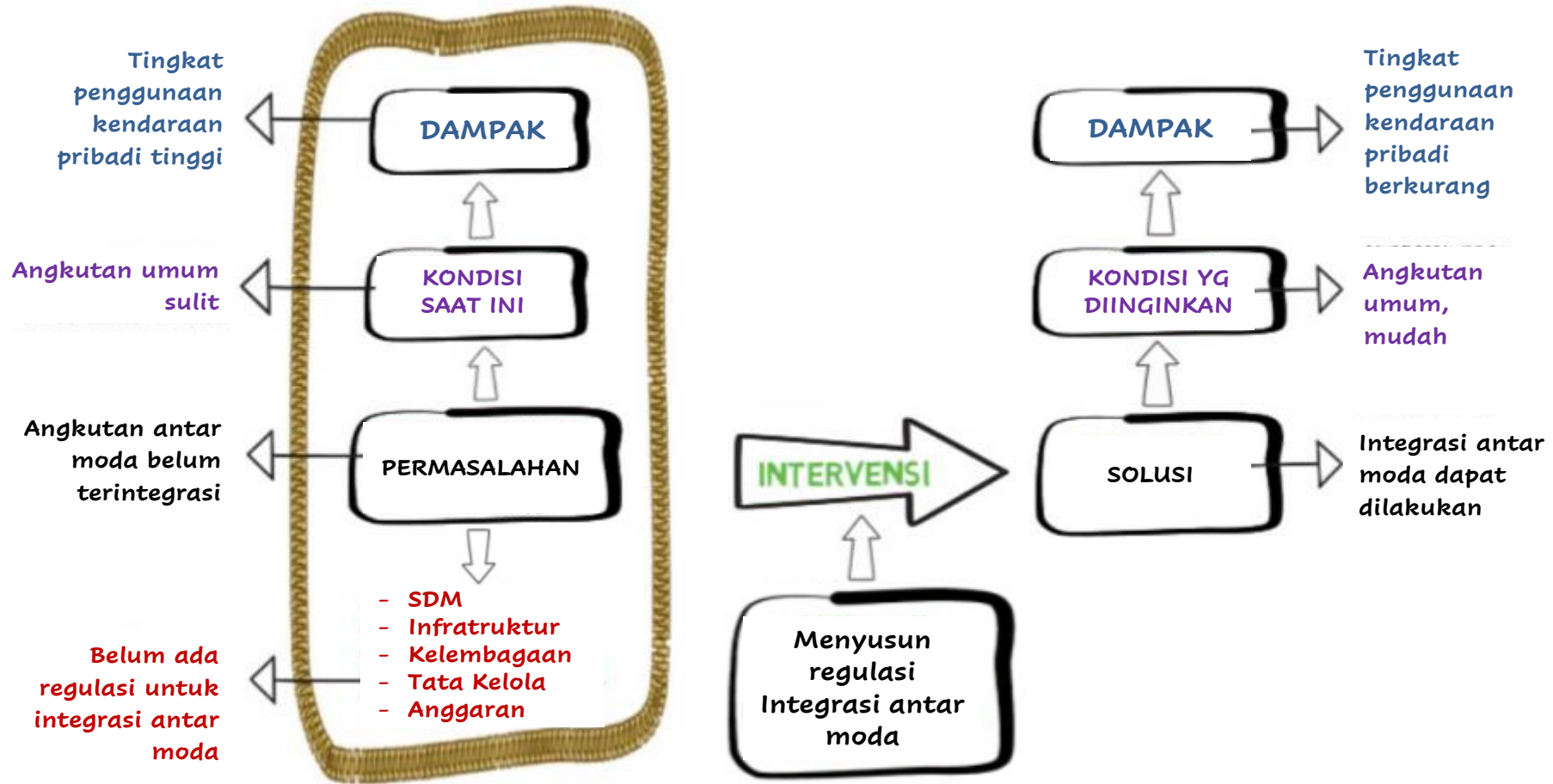
Analisa USG

Analisa USG (Urgency, Seriousness, Growth)

<i>MASALAH</i>	<i>U</i>	<i>S</i>	<i>G</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Belum ada regulasi</i>	4	4	5	14
<i>Keengganan operator</i>	3	4	4	11
<i>Rendahnya kualitas angkutan umum</i>	4	3	3	10
<i>Rendah kualitas pengemudi</i>	4	4	4	12
<i>Prioritas program APBD</i>	3	5	5	13

Penyebab Utama

KEMACETAN LALU LINTAS



Maju Kotanya Bahagia Warganya

TERIMA KASIH

AL PELAYANAN PUBLIK