

PROFESIONALITAS BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Kelompok 3

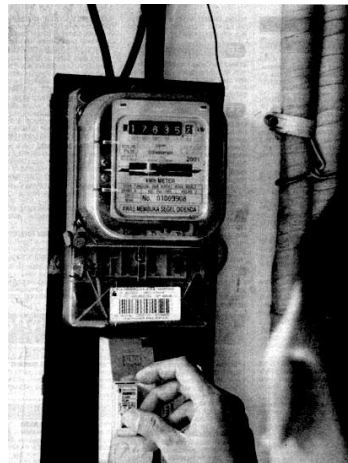
Danial
Anin
Iqbal
Ade
Panca
Ninuk
Linna
Yana



Yamanote Line, Tokyo



MRT, Singapore



Salah satu kereta di India



KRL, Jakarta

KEYWORDS

A decorative graphic at the top of the slide features the word "KEYWORDS" in a bold, black, sans-serif font. To the right of the text are two overlapping circles: a solid light purple circle on the left and a white circle with a light purple outline on the right. Further to the right, there are three more circles: a solid light purple circle, a white circle with a light purple outline, and another solid light purple circle.

- Dominasi kepentingan kelompok
- Profesionalisme rendah
- Ketidakpastian waktu, biaya
- Etos kerja yang rendah
- Ketidakdisiplinan
- *Status quo*
- Tidak adanya komitmen untuk melakukan perubahan

PERMASALAHAN



- Adanya determinasi partai politik terhadap pejabat birokrasi
- Budaya birokrasi yang buruk

FAKTA & DATA



- Hasil Survey (Kompas) terhadap faktor-faktor ketidakpuasan publik terhadap kinerja birokrasi Pemerintah :
 - Ketidakpastian waktu (62,9 %)
 - Ketidakpastian biaya (58%)
 - Etos kerja yang buruk (65,3%)
- Kasus Sragen (Penelitian Andri Tri Kuncoro, 2008)
- Hasil penelitian di Kabupaten Aceh Barat

DAMPAK



- Dekadensi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah

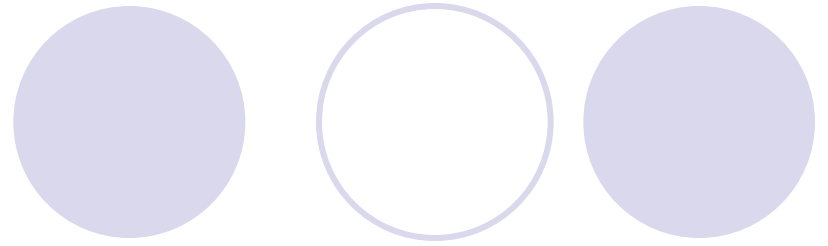
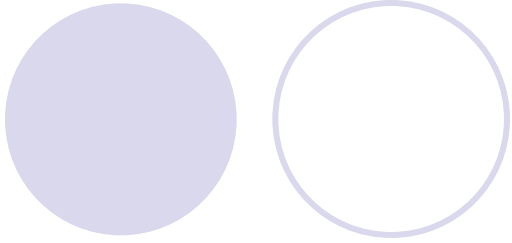
Benang Merah Kasus

- Reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan *Good Governance* sehingga mampu melahirkan pelayanan prima
- Usaha Konkrit :
 - Standarisasi pelayanan
 - Penerapan *e-Government*
Kantor pelayanan terpadu (*one stop service*)
Contoh : Studi Kasus Sragen (Penelitian Andri Tri Kuncoro, 2008)

SOLUSI

- 1. Mengkomunikasikan kepada masyarakat.
 2. Menghilangkan kesan “aparatur” pada pegawai KPT dengan mengganti seragam pegawai dengan seragam sipil seperti halnya pegawai perusahaan swasta.
 3. Mendesain ruang pelayanan yang simple.
 4. Membuat *Web line* dengan *double control*
 5. Menggunakan Sistem Jaringan IT antar dinas/satuan kerja sampai dengan kecamatan
 6. Menggunakan fasilitas teleconference, tukar data, internet.
- 7. Mewajibkan setiap PNS (khususnya yang muda) bisa mengoperasikan komputer.
- 8. Menerapkan sistem *online* untuk *daily* report.





Terima kasih



KEYWORD
MASALAH
DAMPAK
SOLUSI

PLN

KEYWORD

1. Perubahan kebijakan tanpa sosialisasi
2. Lemahnya pengawasan



MASALAH

- Perubahan kebijakan tanpa sosialisasi



DAMPAK

- Ketidakpercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik



SOLUSI

- Penerapan sanksi yang tegas
- Reformasi birokrasi







Yamamoto Line, Tokyo



MRT, Singapore



Salah satu kereta di India



KRL, Jakarta



KEYWORD

- Ketidakjujuran dalam pelayanan publik



MASALAH

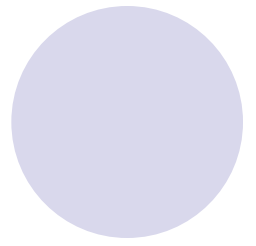
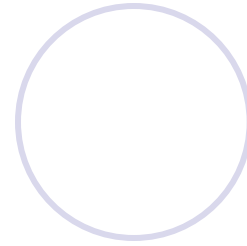
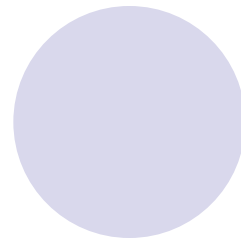
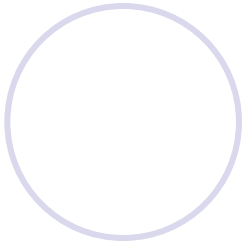
- Dekadensi moral pelayanan publik
- Kurangnya sosialisasi dalam masyarakat

DAMPAK



- Ketidakpercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik

SOLUSI



- Pengawasan