

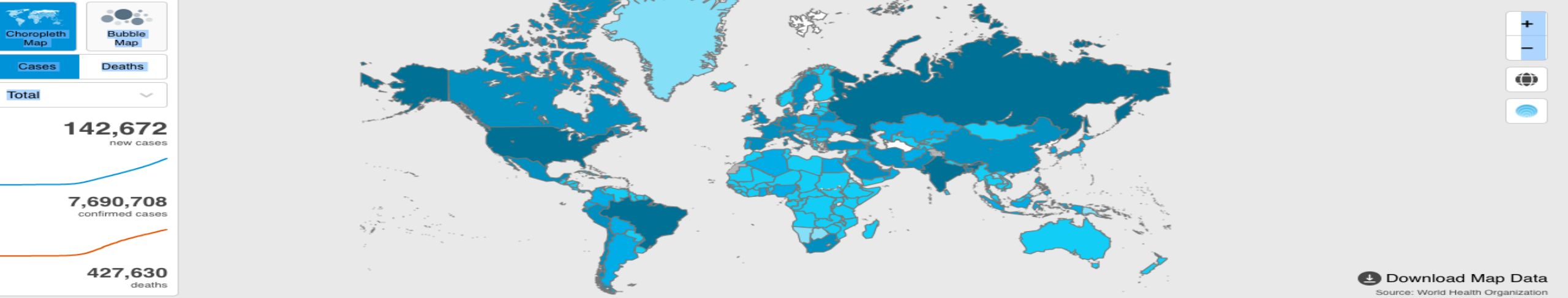


KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

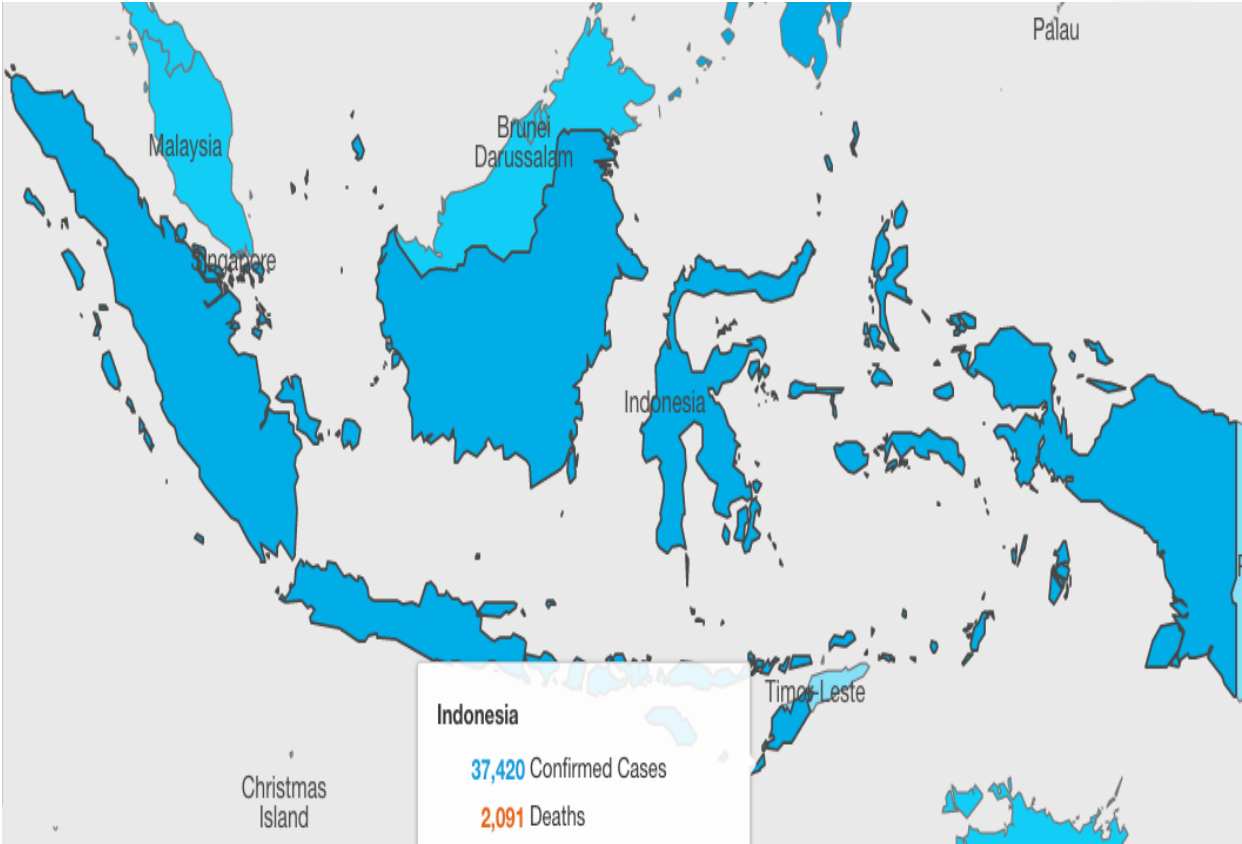
MENUJU NEW NORMAL DALAM PELAYANAN PUBLIK

AGUS PRAMUSINTO

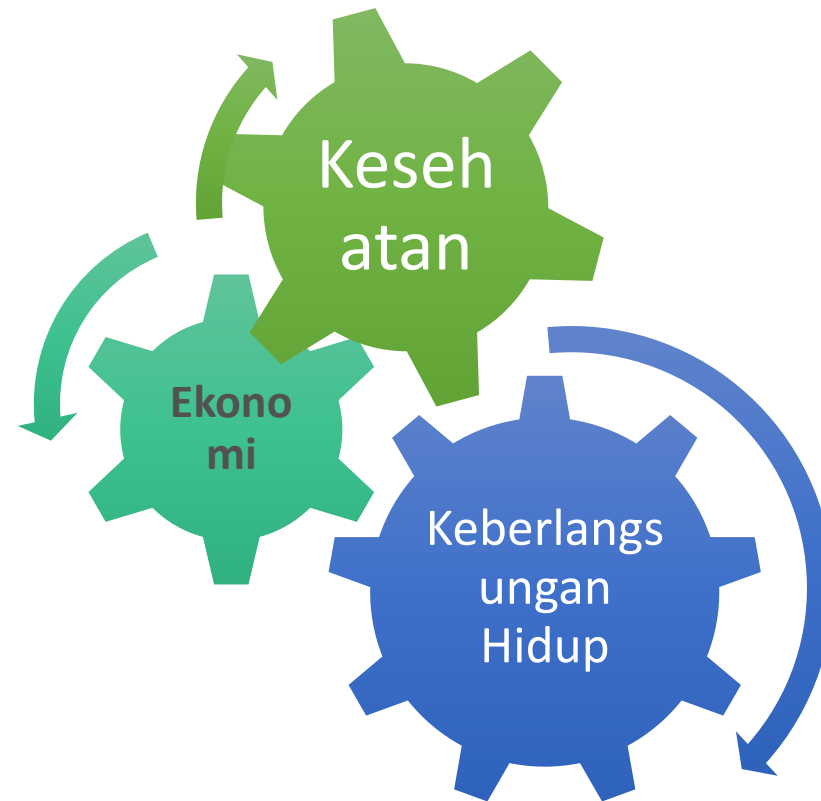
Indonesian Association for Public Administration



Globally, as of 1:57pm CEST, 14 June 2020, there have been 7,690,708 confirmed cases of COVID-19, including 427,630 deaths, reported to WHO.



Kesehatan, Ekonomi dan Keberlangsungan Hidup



Pilihan Kebijakan yang Dilematis



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

- Kesehatan
 - Perekonomian
 - Pendidikan
 - Pemerintahan dan Pelayanan Publik
 - Demokrasi
 - Hak Azasi Manusia
-
- Apapun pilihan kebijakannya, pasti menimbulkan kontroversi. Kebijakan tidak mungkin memuaskan semua orang karena ada perbedaan: sudut pandang, kepentingan, dll.

MOMENTUM REFORMASI PELAYANAN PUBLIK



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

- Pengalamanan tiga bulan dengan cara kerja yang berbeda memberikan pembelajaran baru tentang berbagai hal, termasuk pelayanan publik
- Momentum ini harus dijadikan sebagai titik awal perbaikan dalam berbagai layanan publik
- Kita review semua pelayanan publik: apa yang bisa kita berikan kepada warga?; bagaimana cara pelayanan harus diberikan?; mana pelayanan yang selama ini tidak memberikan manfaat pada warga karena lebih banyak menguntungkan pelayan publik sendiri?
- Pada intinya: sudahkah yang kita berikan kepada masyarakat memang berorientasi untuk kepentingan masyarakat? Pelayanan harus bersifat citizen centric, oleh karenanya warga harus dilibatkan untuk mereview apa yang kurang selama ini. Misal: perijinan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan KTP/Akte/SIM dll.

KOMPETENSI YANG DIBUTUHKAN



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

- Pelayan publik harus memiliki kompetensi yang berubah dalam melayani warga
- Kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan:
 - Speed (kecepatan)
 - Agility (kelincahan)
 - Adaptability (kemampuan menyesuaikan)
- Dari silo organization ke networking & collaboration
- Kemampuan di bidang teknologi informasi

MANAJEMEN RUANG DAN FLEXIBLE WORKING ARRANGEMENT



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

- Konsekuensi jaga jarak dalam pelayanan publik adalah pengaturan ruang bagi para pelayan publik baik ruang pemberi layanan maupun ruang untuk warga yang dilayani
- Manajemen ruang perlu dijalankan secara efektif: flexible place, flexible time
- Dengan flexible place dan flexible time maka tidak perlu tambahan ruang, melainkan pengaturan tempat dan waktu yang efisien
- Di beberapa negara Eropa, dosen ruang kerjanya gantian dan tidak terikat di ruang tertentu. Selebihnya mereka bekerja di perpustakaan atau laboratorium
- Perlunya mengakomodasi family friendly policy, yang mengkombinasikan work and family (karir dan keluarga)

MEKANISME LAYANAN



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

- Perlu mekanisme layanan publik yang berubah dari konvensional ke basis teknologi informasi
- Puskesmas atau layanan lainnya harus berbasis pada appointment dengan waktu yang jelas
- Misalnya: tiap hari dibuat jadwal layanan tiap dokter dalam satu jam bisa melayani 4-5 orang. Maka calon pasien cukup mengisi dengan cara memilih jam yang kosong (contoh: jam 08.00-08.15; 08.15-08.30; 08.30-08.45..13.00-13.15; 13.15-13.30 dst). Dengan demikian, puskesmas tidak perlu berdesak-desakan dan pasien bisa efisien waktu tunggu. Orang yang terpaksa datang tanpa appointment hanya bisa dilayani ketika ada jadwal yang kosong atau dibatalkan oleh orang lain

MEKANISME LAYANAN



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

- Pajak kendaraan bermotor yang selama ini harus antri berjam-jam bisa diganti dengan online yang cepat dan tidak memerlukan tempat yang luas.
- Di negara maju, layanan bayar pajak dll secara online sudah dilakukan 20 tahun yang lalu. Mereka cukup buka website, cari layanan bayar pajak dengan isi data: Nama, nomer mobil, merk mobil, warna mobil, mau bayar setahun/6 bulan/3 bulan/sebulan; nomer kartu kredit. Setelah sent, dalam 15 menit ada respon ke email atau handphone kita bahwa proses telah selesai, dan bukti stiker pembayaran yang ditempel di mobil akan nyampai di rumah dalam waktu 2 hari

MANAJEMEN KINERJA



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

- Kinerja yang selama ini dijalankan berbasis pada kehadiran, harus diubah dengan berbasis pada output yang dihasilkan
- Perlu identifikasi pekerjaan dan outputnya (orang bekerja harus jelas target kinerja yang dicapai)
- Perlu identifikasi siapa orangnya yang boleh bekerja dengan flexible working arrangement karena high performancenya selama ini
- Bagaimana mengontrol kinerja bagi mereka yang WFH
- Sekaligus integrasikan dengan kebijakan yang lain terkait dengan efisiensi ruang, kemacetan lalu-lintas, efisiensi sumber daya yang lain

PERJALANAN DINAS



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

- Dengan pengalaman work from home selama 3 bulan bekerja secara efektif, kita mendapatkan pembelajaran besar bahwa perjalanan dinas bukan lagi merupakan kebutuhan esensial
- Perlu perubahan perencanaan dan penganggaran yang berbasis kinerja sehingga setiap rupiah yang dibelanjakan betul-betul menghasilkan output yang jelas.
- Selama ini anggaran perjalanan dinas mencapai 3.5-4.13% dari total anggaran. Dalam kenyataannya ketika covid 19 berlangsung, orang tetap bisa memberikan pelayanan walaupun tidak harus hadir secara fisik ke suatu daerah
- Walaupun harus ada perjalanan dinas, maka hal itu menjadi instrumen untuk mencapai target kinerja yang jelas dan bukan fungsi pendapatan atau plesiran.



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

TERIMA KASIH

Jalan M.T. Haryono Kav 52-53, Pancoran, Jakarta Selatan

Telp: 7972098

Website : www.kasn.go.id

