

PUBLIC SERVICES

BANDA ACEH

Darmawansyah

Nur Muharram



JURUSAN TEKNIK ELEKTRO

FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SYIAH KUALA

DARUSSALAM, BANDA ACEH

2016

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN
2. PERSONA
3. STORYBOARD
4. USE CASE DIAGRAM
5. ACTIVITY DIAGRAM
6. PROTOTIPE

1. PENDAHULUAN

Public Service

Public Service/Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

1. Yang bersifat primer dan, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
2. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Permasalahan

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggung jawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Aplikasi Public Service

Kehadiran **Aplikasi Public Service** diharapkan bisa meminimalisir bahkan mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi pada Pelayanan Publik selama ini. **Aplikasi Public Service** ini sendiri diharapkan bisa membantu masyarakat umum dan juga perangkat desa dalam menghadapi problem yang terjadi di kehidupan sehari-hari.

Dengan menggunakan **Aplikasi Public Service**, masyarakat dapat memilih Pelayanan Public yang di inginkan sesuai dengan kebutuhan. Misalnya, telah terjadi kebakaran, maka nantinya masyarakat dengan menggunakan aplikasi ini dapat menghubungi langsung Kantor Pemadam Kebakaran terdekat. Selain dapat menghubungi Kantor tersebut, pengguna nantinya juga diberikan arahan atau petunjuk menuju lokasi kantor pelayanan dalam bentuk Peta. Contoh lain, misalnya ada seorang pemuda yang sedang bepergian, namun tiba-tiba dia sakit dan butuh alamat rumah sakit terdekat. Dengan menggunakan aplikasi ini, pemuda tersebut bisa melihat petunjuk peta dimana rumah sakit terdekat yang ada di sekitar posisi yang ia tinggal.

2. PERSONA

Persona 1



Biodata

Nama: Ismail
Umur: 55 Tahun
Profesi: Geuchik Lampaya

Kebutuhan

- Agar dapat melaporkan masalah lebih cepat dan mudah.
- Dihadapi berbagai masalah pencurian, perampokan, dsb
- Pelaporan yang berbelit-belit ke lokasi langsung
- Perlu mengetahui lokasi pelayanan

Solusi

- Mengunjungi langsung lokasi pelayanan
- Bertanya ke orang lain yang tau no. telepon dan lokasi pelayanan

"Biasakan kebenaran, jangan benarkan kebiasaan"

-Sudah menjabat sebagai geuchik selama 2 tahun

-Tegas, Cepat Tanggap dalam menangani permasalahan yang ada

-Sering Blusukan

-Memiliki 5 Anak

Ismail adalah seorang geuchik di salah satu gampong bernama Lampaya. Ismail saat ini sudah 2 tahun menjadi geuchik. Dalam kesehariannya menjadi geuchik, ismail cepat tanggap dan tegas dalam melayani masyarakat. Ismail juga sering melakukan blusukan dalam kesehariannya bertugas, sehingga tak jarang ismail mendapati permasalahan yang ada di sekitar kampung. Sejauh ini bila ada

permasalahan, ismail akan langsung turun ke lapangan dan meminta bantuan dari pihak terkait guna menentramkan suasana. Hanya saja ismail kesulitan dalam menghubungi Pihak terkait tersebut. Misalnya dalam menghubungi polisi, ismail selama ini harus ke kantor polisi dulu untuk meminta bantuan, atau harus meminta nomor Kantor Polisi ke warga yang memiliki nomor Kantor tersebut. Begitu juga dalam hal menghubungi Kantor Pelayanan Masyarakat lainnya, ismail kesulitan dalam menghubungi Kantor Pelayanan.

Persona 2



Biodata

Nama: Varel
Umur: 22 Tahun
Profesi: Mahasiswa (Pendatang)

Kebutuhan

- Tidak banyak kenalan
- Ingin tau lokasi pelayanan
- Tidak memiliki kendaraan pribadi

Riwayat penyakit asma

- Tidak bisa bahasa Aceh
- Kuliah dari pagi sampai sore
- Latar belakang kurang mampu
- Belum Menikah

Solusi

- Bertanya ke tetangga
- Buka internet lihat google maps
- Pergi langsung ke lokasi pelayanan

"Be One Hundred Percent"

Varel merupakan mahasiswa pendatang di sebuah kota. Kesehariannya varel kuliah dari pagi sampai sore. Varel memiliki riwayat penyakit asma, latar belakang keluarga Varel merupakan keluarga yang tidak mampu. Sebagai mahasiswa pendatang, varel tentunya tidak terlalu menguasai daerah yang ia tinggali. Apabila suatu saat Asmanya kambuh, varel tentunya akan kesulitan mencari Rumah Sakit terdekat. Biasanya apabila asma Varel kambuh, varel akan bertanya ke tetangga dimana lokasi Rumah Sakit terdekat dan kemudian menuju Lokasi Rumah Sakit tersebut.

3. STORYBOARD

① Varel, Mahasiswa 22 thn sedang memasak



1. Varel, seorang mahasiswa sedang memasak.

② Tiba² kompornya meledak

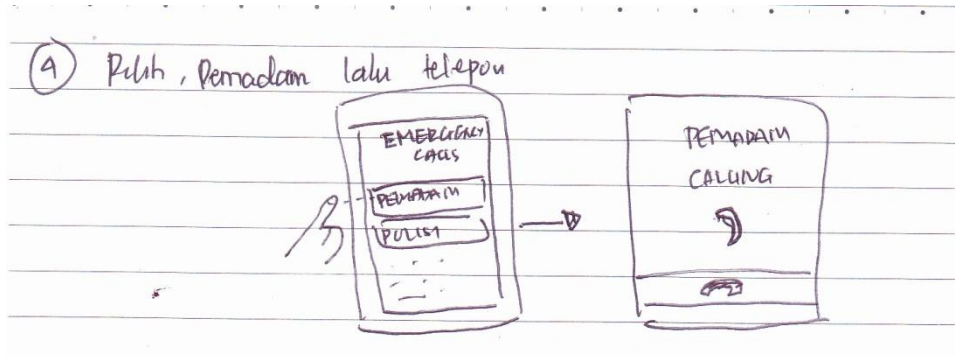


2. Ketika sedang memasak, kompornya meledak dan api menyala dengan besar dan cepat

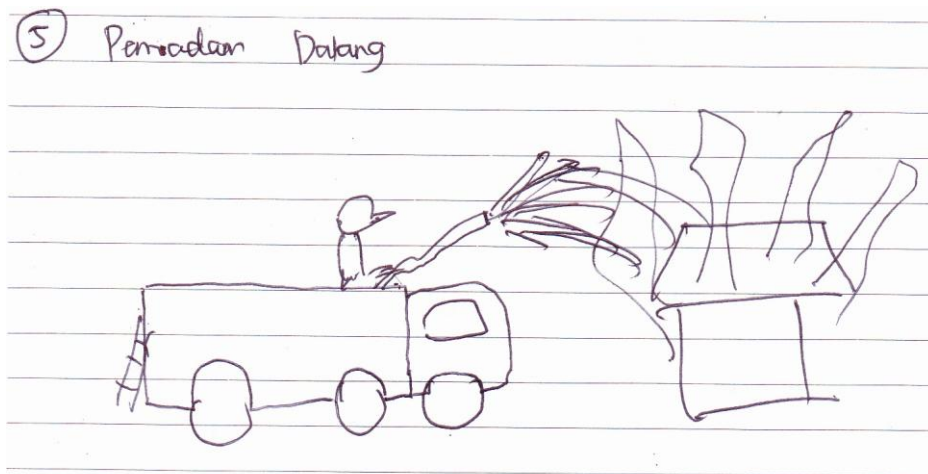
③ Varel segera lari keluar rumah karena api semakin membesar



3. Karena api sudah mulai membesar, varel segera keluar rumah. Kemudian varel membuka Aplikasi Public Service

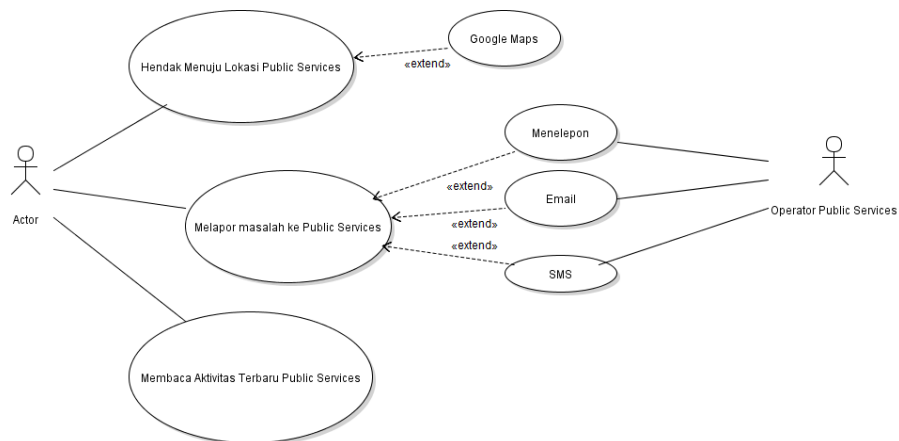


4. Kemudian varel memilih pelayanan publik Pemadam kebakaran, dan kemudia telepon



5. Setelah ditelepon, petugas pemadam kebakaran dari kantor terdekat pun datang ke lokasi kejadian kebakaran

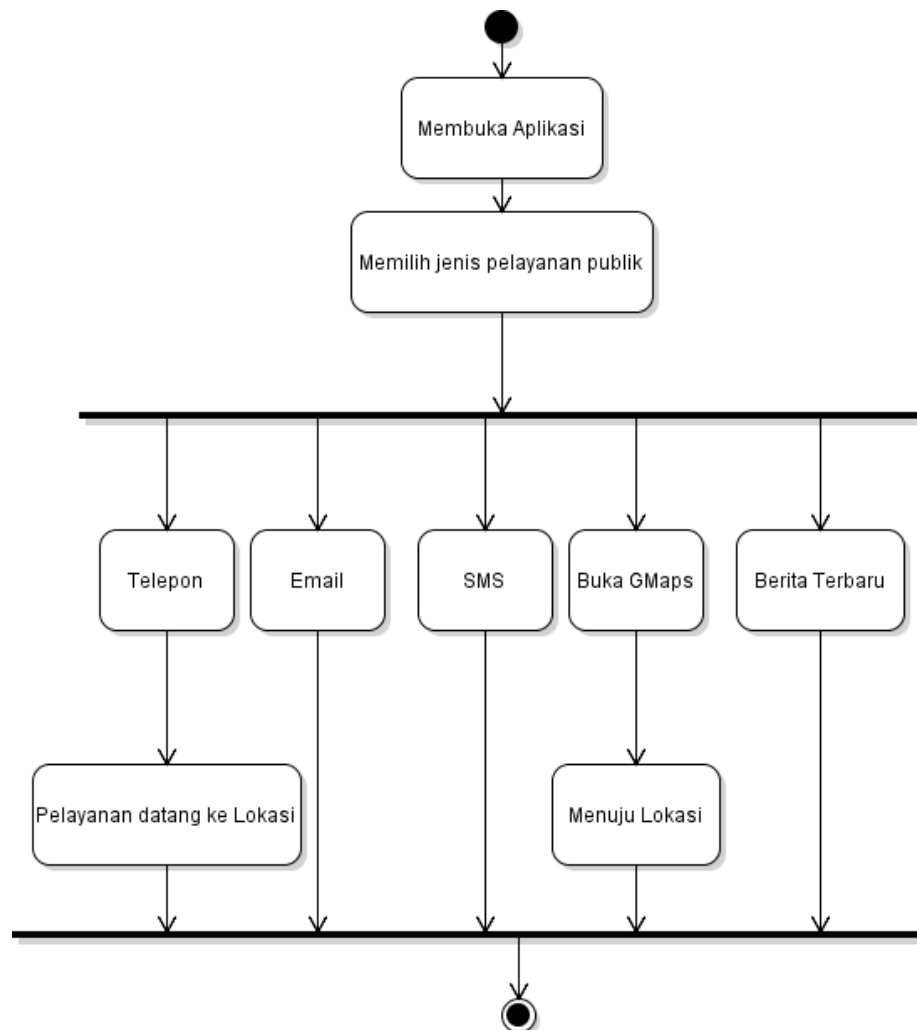
4. USE CASE DIAGRAM



Use Case Diagram dari aplikasi **Public Service** melibatkan 2 user yaitu **Pengguna Aplikasi** dan **Operator Pelayanan**. **Pengguna** bila dalam masalah, dapat melakukan pelaporan ke **Pelayanan Public** yang di butuhkan. **Pengguna** nantinya diberikan opsi untuk langsung menghubungi Pelayanan (dalam hal ini tersedia 2 opsi komunikasi yaitu **EMAIL** dan **TELEPON/SMS**) ,atau di berikan petunjuk menuju lokasi Pelayanan itu sendiri dengan fitur **Google Maps**.

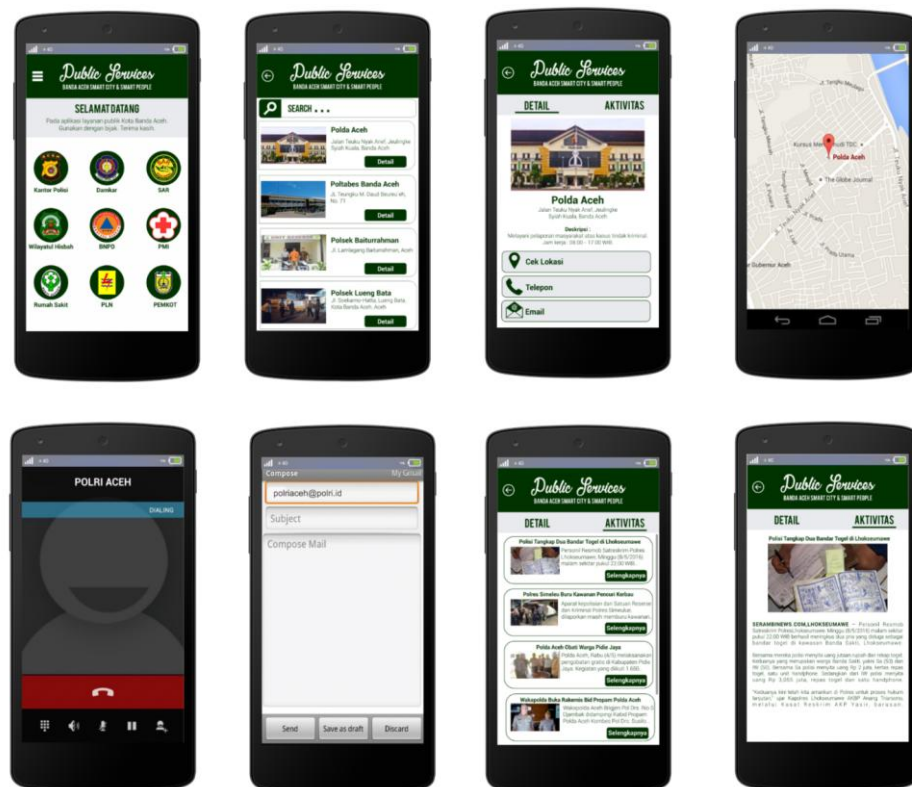
Di dalam aplikasi juga tersedia fitur **Berita dan Info** dari Pelayanan Publik itu sendiri. Untuk membaca info terkini atau berita dari Dinas Pelayanan Publik itu bisa dengan memilih menu **Aktifitas**.

5. ACTIVITY DIAGRAM



Activity diagram dari Pengguna yaitu dapat memilih **Menu Pelayanan** dan juga bisa **Membaca Info atau Berita Terbaru** yang diberikan dari Pelayanan Publik itu sendiri. Jika Pengguna memilih **Menu Pelayanan**, Pengguna bisa memilih untuk **Menghubungi** Pelayanan Publik itu langsung atau diberikan petunjuk Peta dari Aplikasi guna bisa menuju langsung ke Lokasi pelayanan.

6. PROTOTIPE



Ketika aplikasi dibuka, maka akan muncul halaman awal dengan tampilan logo dan nama instansi/public services yang ada di banda aceh. Ketika logo/nama instansi tersebut di klik maka akan diarahkan ke halaman selanjutnya yaitu berisi berbagai kantor yang tersedia, agar lebih cepat untuk ditemukan bisa mengandalkan fungsi searching.

Klik detail, maka akan ditampilkan halaman gambar dan deskripsi dari instansi tersebut beserta fungsi untuk Cek Lokasi, Telepon, Email dan SMS. Yang ketika di klik akan mengarahkan ke halaman yang menyatakan fungsinya tersebut.

Selain tab detail, ada pula tab aktivitas, yang berisi berita terbaru dari instansi terkait. Untuk mengetahui kegiatan dan aktivitas dari instansi tersebut.