

Whole of Government (WoG)

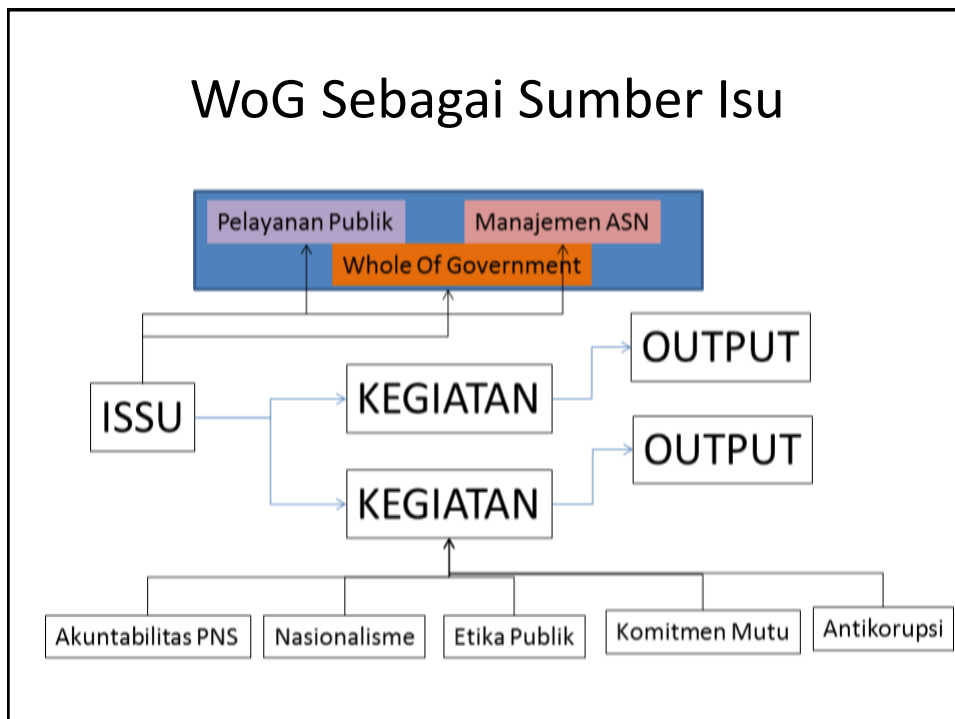
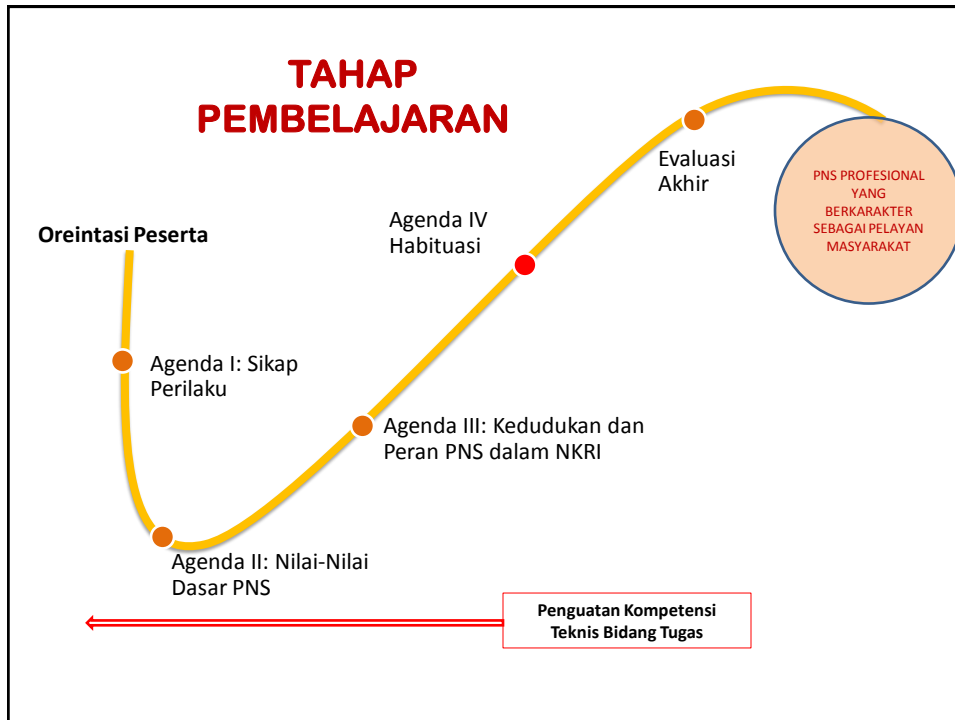
ahmadriswan nasution

ahmadriswan@bps.go.id / 081288766444

Latsar CPNS Gol III Angkatan Ke-43 BPS Tahun 2019

Pusdiklat BPS, 16 September 2019

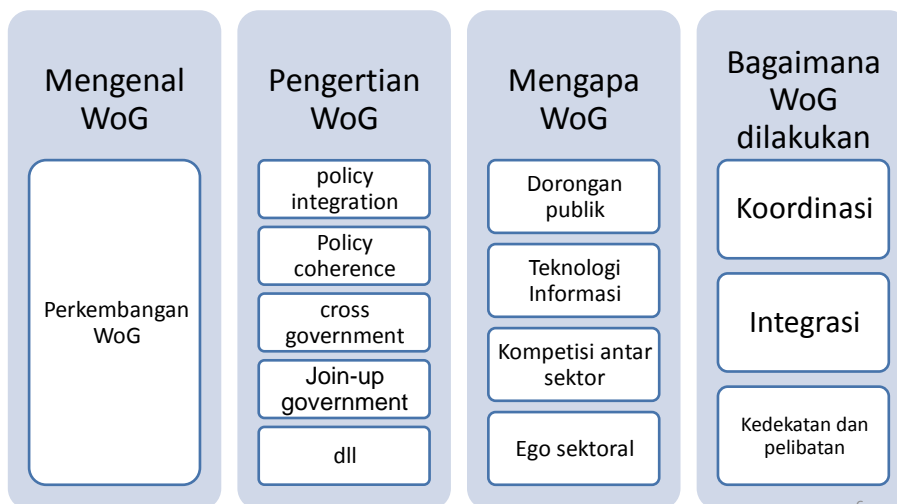
'Whole of government denotes public service agencies working across portfolio boundaries to achieve a shared goal and an integrated government response to particular issues. Approaches can be formal and informal. They can focus on policy development, program management and service delivery.' (APSC, 2012)



Beberapa Isu Terkini

- meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik
- semakin kritisnya masyarakat terhadap birokrasi
- menginginkan pelayanan yang cepat, aman dan nyaman
- masalah internal organisasi pelayan publik yang tak kunjung mengalami perubahan
- ego sektoral baik internal maupun antarinstansi dalam satu lingkaran pemerintah pusat/ daerah

Konsep WoG



Penerapan WoG

Praktek WoG

- Penguatan koordinasi
- Membentuk lembaga koordinasi khusus
- Membentuk gugus tugas
- Koalisi sosial (informal)

Tantangan WoG

- Kapasitas SDM dan institusi
- Nilai dan budaya organisasi
- Kepemimpinan

Praktek WoG dalam Pelayanan Publik

- Pelayanan adminisitratif
- Pelayanan jasa
- Pelayanan barang
- Pelayanan regulatif
- **Pola Pelayanan Publik**

7

Pola Pelayanan Publik

Pola Pelayanan Teknis Fungsional

Pola Pelayanan Satu Atap

Pola Pelayanan Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpusat

Pola Pelayanan Elektronik

8

Best Practices Penerapan WoG

Prasyarat Best Practices

Budaya dan Filosofi
Cara Kerja yang Baru
Akuntabilitas dan insentif
Collegiate approach

Best Pactices

Beberapa negara
Beberapa instansi
Beberapa Unit Kerja
DII

e-government

Ketersediaan CIO
Interoperabilitas sektor public
Integrasi pelayanan online
Prosentase portal nasional

9

Praktek Manajemen Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik

- Penyelenggara
- Organisasi penyelenggara
- Pelaksana pelayanan public
- Masyarakat
- Standar pelayanan
- Maklumat pelayanan

Asas pelayanan publik

- kepentingan umum
- kepastian hukum
- Kesamaan hak
- Keseimbangan hak dan kewajiban
- Keprofesionalan
- Partisipatif
- tidak diskriminatif
- Keterbukaan
- Akuntabilitas
- ketepatan waktu
- kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Prinsip pelayanan publik

- Kesederhanaan
- Kejelasan
- Kepastian waktu
- Akurasi
- Keamanan
- Tanggungjawab
- Kelengkapan sarana dan prosarana
- Kemudahan akses
- Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- Kenyamanan

10

CONTOH KASUS: BPS

Pola relasi dalam Produksi Statistik

