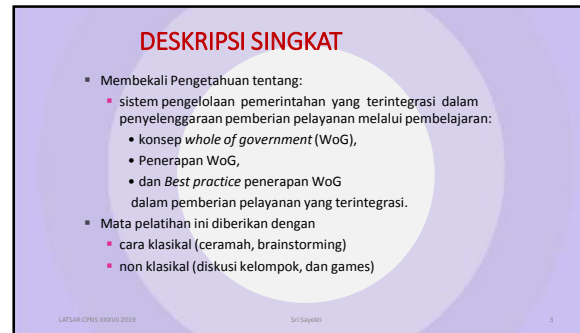
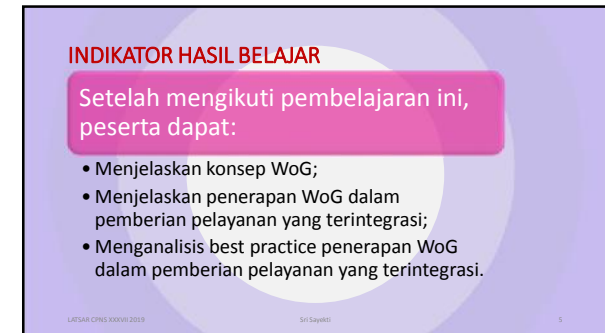


1



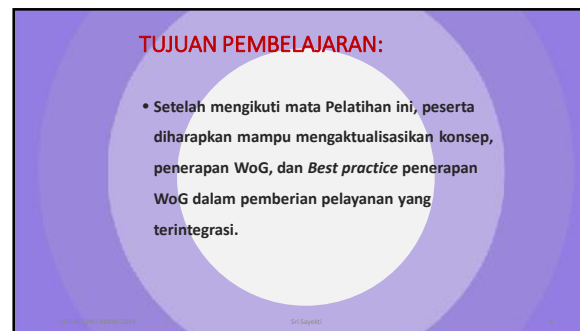
3



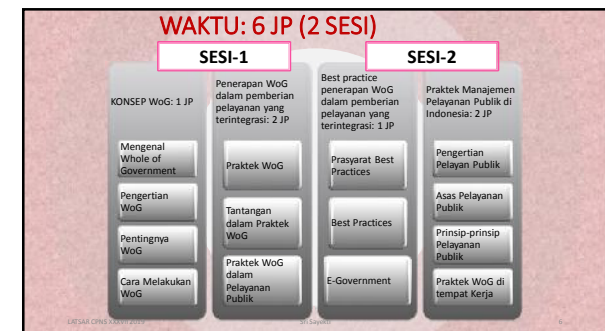
5



2



4



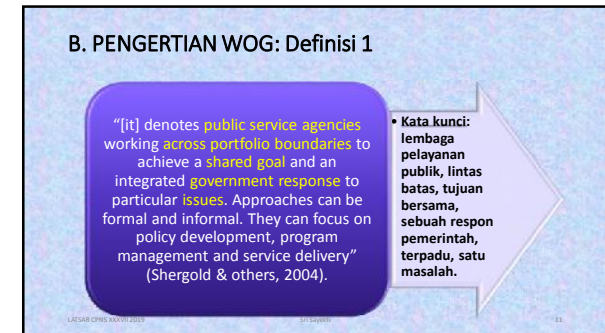
6



7



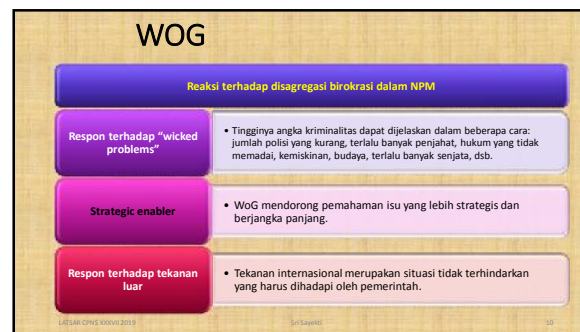
9



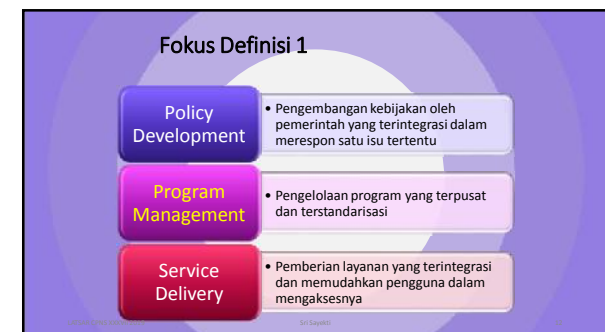
11



8



10



12

PENGERTIAN WOG: Definisi 2

"An approach that integrates the **collaborative efforts** of the departments and agencies of a government to achieve **unity of effort** toward a **shared goal**. Also known as interagency approach. The terms unity of effort and unity of purpose are sometimes used to describe cooperation among all actors, government and otherwise" (USIP)

Kata kunci: upaya kolaboratif, tujuan bersama, kerjasama

13

PENGERTIAN WOG: Definisi 3

Kata kunci: integrasi, koordinasi, kapasitas

• 'Whole-of-government' is an overarching term for a group of responses to the problem of increased fragmentation of the public sector and public services and a wish to increase **integration, coordination and capacity** (Ling, 2002).

15

Pengertian Kolaborasi

- | | |
|-------------------------------|--|
| Jonathan (2004) | • Proses interaksi antar beberapa individu yang berkesinambungan |
| Kamus Heritage Amerika (2000) | • Bekerja bersama untuk menggabungkan pemikiran |
| Gray (1989) | • Proses berpikir terhadap beberapa aspek perbedaan dan menemukan solusi |
| Lindeke & Sieckert (2005) | • Proses kompleks yang membutuhkan sharing pengetahuan |
| Shortridge, et al. (1986) | • Hubungan timbal balik dengan penekanan tanggung bersama |

17

GAME

1. Masing masing peserta membentuk bola bola dari kertas yang setiap peserta membuat 2 bola.
2. Permainan I: Masing-masing peserta melempar 1 bola ke kawan yang paling disukai/favorite
 - Identifikasi siapa yang mendapatkan bola terbanyak?
 - Identifikasi siapa yang tidak mendapatkan bola
3. Permainan II: Masing masing peserta melempar 1 bola lainnya ke dalam kotak
4. Diskusikan
 - Adakah perbedaan prinsip diantara kedua jenis kegiatan permainan ini?
 - Poin-poin pelajaran apa saja yang bisa diambil dari permainan bola tersebut?

14

Fungsi Koordinasi

Fungsi manajemen: mengikat, mempersatukan, menyelaraskan semua aktivitas dan usaha

Fungsi koordinasi membuat fungsi-fungsi lain tidak dapat berjalan tanpa adanya koordinasi

Inti dari fungsi koordinasi adalah **KOMUNIKASI**

Koordinasi = Pencocokan

16

Kolaborasi adalah...

Proses interaksi yang kompleks dan beragam yang melibatkan beberapa orang untuk **bekerja sama** dengan menggabungkan pemikiran secara berkesinambungan dalam menyikapi suatu hal dimana setiap pihak yang terlibat saling tergantung

Kata kunci: **Kerjasama**

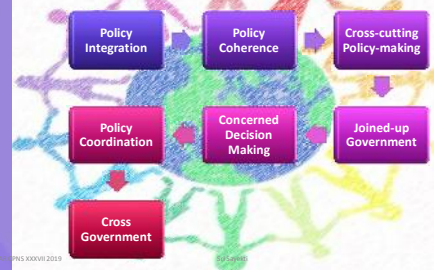
18

Prinsip Kolaborasi

- Transparan
- Saling menghormati
- Pembagian peran yang bertanggung jawab
- Hubungan kerja yang efektif
- Membangun kearifan lokal
- Menghormati perbedaan dan keragaman
- Kontinu dan adaptif
- Skala lebih luas

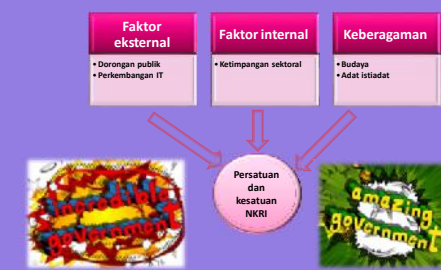
19

BEBERAPA ISTILAH



21

C. MENGAPA WOG PENTING?



23

Integrasi adalah...

- Kesempurnaan atau keseluruhan
- Sebuah system yang mengalami pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh
- Proses penyatuan atau proses membuat sesuatu menjadi utuh
- Proses adaptasi
- Proses penyesuaian

20

BENTUK WOG



22

Mengapa

- Siloisasi, prinsip single-purpose organizations, dengan banyak spesialisasi serta peran dan fungsi non-overlapping mendorong:
- Fragmentasi
- Kewenangan terpusat di sektor
- Kurangnya kerjasama dan koordinasi, yang menyebabkan efektivitas dan efisiensi

Devolusi Struktural, desentralisasi, penyerahan kewenangan dari pusat ke daerah yang berlebihan

Persepsi mengenai dunia yang semakin tidak aman dan berbahaya. Isu terorisme, radikalisme, perubahan iklim, dll.

24

30

KOORDINASI DALAM SISTEM PENYELENGGARAAN NEGARA

- Sidang kabinet
 - Paripurna
 - Terbatas
- Rapat di lingkungan Menko
- Koordinasi antar departemen / lembaga tingkat pusat
- Koordinasi aparatur pemerintah pusat di luar negeri
- Koordinasi pemerintah pusat thdp pemerintah daerah
- Koordinasi tingkat daerah
- Koordinasi antar ke deputian
- Koordinasi antar bidang/unit kerja

LAPSIAN CPNS XXXXX 2019

Sri Sayekti

31

31

II. PENERAPAN WOG DALAM PELAYANAN YANG TERINTEGRASI



LAPSIAN CPNS XXXXX 2019 Sri Sayekti

33

33

WoG dalam Pelayanan Publik di lingkup AP
(UU No. 30/2014 tentang AP)

Administrasi pemerintahan adalah **tata laksana** dalam pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan adalah unsur yang melaksanakan Fungsi Pemerintahan, baik di lingkungan pemerintah maupun penyelenggara negara lainnya.

35

35

DISKO dulu yaa....

- **Kel I: PERHATIKAN TAYANGAN BERIKUT**
 - DISKUSIKAN DENGAN KELOMPOK BUTIR-BUTIR PENTING TENTANG KOLABORASI (6 saja)
- **Kel II: PERHATIKAN TAYANGAN BERIKUT**
 - DISKUSIKAN DENGAN KELOMPOK BUTIR-BUTIR PENTING TENTANG KOLABORASI (6 saja)
- **Kel III-VII: MENYUSUN PUZZLE**
 - TEMPELKAN PADA FLIPCHART
 - MAKNA GAMBAR YANG TELAH TERSUSUN
 - CANTUMKAN NILAI-NILAI TERSEBUT DALAM GAMBAR PUZZLE ANDA

LAPSIAN CPNS XXXXX 2019

Sri Sayekti

32

32

A. PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik penyediaan barang dan jasa

Fungsi utama pemerintah: pemberi layanan masyarakat

Pelayanan publik di Indonesia belum memenuhi harapan masyarakat umum

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan seluruh instansi pemerintah sesuai sektor

Setiap sektor mengembangkan kebijakan

34

34

B. PRAKTEK WOG



36

36

C. TANTANGAN PRAKTEK WOG

Kapasitas SDM dan Institusi

- Kapasitas SDM terlibat WOG tidak sama
- Kendala ketika terjadi merger atau akuisisi kelembagaan

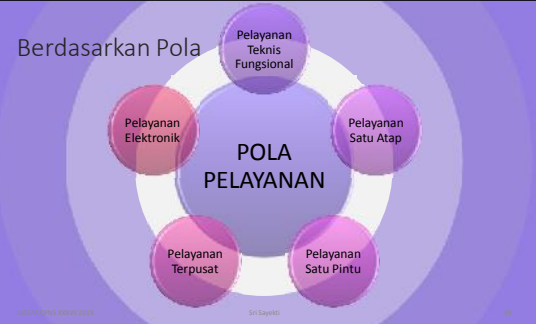
Nilai dan Budaya Organisasi

- Nilai dan budaya organisasi berbeda sesuai tujuan organisasi
- Kendala ketika kolaborasi dalam praktek WoG

Kepemimpinan

- Kunci penting praktek WoG
- Mampu mengakomodasi kendala → komitmen pemimpin

Berdasarkan Pola



PELAYANAN SATU ATAP



37

39

41

D. PRAKTEK WOG DALAM PELAYANAN PUBLIK



Pelayanan administratif

- Produk dokumen resmi (misal KTP, SIUP, Ijin trayek, dll)



Pelayanan jasa

- Produk jasa (pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, perhubungan, dll)



Pelayanan barang

- Produk barang (jalan, perumahan, jaringan telepon, listrik, air bersih, dll)



Pelayanan regulatif

- Produk layanan penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan

Contoh di Indonesia

Pelayanan bergerak (mobile)

- SIM Keliling
- Pelayanan Sertifikat Tanah One Day Service

Pelayanan Satu Atap (One roof system)

- SAMSAT

Pelayanan Satu Pintu (OSS)

- PTSP Penanaman Modal

Pelayanan Online

- Portal layanan publik di www.layanan.go.id (kominfo)

PELAYANAN SATU PINTU

[DKI Jakarta Miliki Mal Pelayanan Publik.mp4](#)

38

40

42



43

B. Best Practices: WoG di beberapa negara

No	Negara	Praktek WoG	Keterangan
1	Inggris	WoG Accounts	Integrasi sistem laporan keuangan 5.500 organisasi publik
2	Australia	APSC, Centrelink, COAG, koalisi sosial	Integrasi antar lembaga di semua tingkatan dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat
3	Amerika Serikat	Keamanan nasional, Portal www.usa.gov	Fokus pada isu keamanan nasional, serta pemanfaatan TI dalam menyatukan pemerintahan di semua tingkatan
4	Malaysia	One-day service, one-day delivery dan no-wrong door	Pemberian layanan yang lebih terintegrasi dan cepat, serta memastikan bahwa setiap keluhan dari masyarakat harus diterima dan direspon segera, walaupun keluhan tersebut ditujukan ke instansi/sektor yang berbeda.

45



47



44

C. E-GOVERNMENT

Kapasitas E-Government sebuah negara dapat mendukung penerapan WoG (UN, 2012)

Hasil Survey persebaran tingkat adaptasi negara-negara dalam menerapkan WoG:

ketersediaan CIO	interoperabilitas sektor publik	integrasi pelayanan online	persentase portal nasional
<ul style="list-style-type: none"> Asia, Eropa, Amerika berimbang Afrika dan Oseania tertinggal 	<ul style="list-style-type: none"> Indikator kapasitas pertukaran informasi antar sektor Jepang, Belgia, Austria, Denmark, Singapura, Kazakhstan, Ukraina, Bangladesh, India 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan signifikan dari 63 negara (2004) menjadi 135 negara (2012) 	<ul style="list-style-type: none"> Portal Amerika terhubung dengan website instansi pemerintah paling baik di dunia

46



48

Implementasi WoG dalam Perspektif Kebijakan di Indonesia

- Hakekat Dasar Pelayanan Publik
- WoG dalam Penyelenggaraan Negara
- WoG dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara
 - Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintahan menurut Undang-Undang Dasar (Pasal 4 (1) UUD 1945)
- ASN dan Pelayanan Publik

LATSAR CPNS KKKM 2019

Sir Sayetti

50

49

Asas-asas terkait dengan implementasi WoG UU 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| • Asas Kepastian Hukum; | • Asas Proporsionalitas; |
| • Asas Kepentingan Umum; | • Asas Profesionalitas; |
| • Asas Akuntabilitas; | • Asas Keterbukaan; |
| | • Asas Efisiensi; dan |
| | • Asas Efektifitas. |

LATSAR CPNS KKKM 2019

Sir Sayetti

51

51

PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN

KEP. MENPAN NO. 63, TH. 2003

- 1. Kesederhanaan;
- 2. Kejelasan.
- 3. Kepastian waktu.
- 4. Akurasi
- 5. Keamanan.
- 6. Tanggung jawab
- 7. Kelengkapan sarana prasana
- 8. Kemudahan akses.
- 9. Kedisiplinan.
- 10. Kenyamanan.



LATSAR CPNS KKKM 2019

Sir Sayetti

53

53

WoG Vertikal Pasal 18A, 18B UUD 1945

Hubungan wewenang, yang pelaksanaannya memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah;

Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya, yang dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan Undang-Undang; dan

Hubungan dalam hal pengakuan pembentukan Daerah.

LATSAR CPNS KKKM 2019

Sir Sayetti

50

50

UU 25/2009 ttg Pelayanan Publik (Asas Penyelenggaraan PP)

- | | |
|----------------------------------|--|
| • Kepentingan umum | • Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif |
| • Kepastian hukum | • Keterbukaan |
| • Kesamaan hak | • Akuntabilitas |
| • Keseimbangan hak dan kewajiban | • Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. |
| • Keprofesionalan | • Ketepatan waktu |
| • Partisipatif | • Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. |

LATSAR CPNS KKKM 2019

Sir Sayetti

52

52

PerMen PAN/RB No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat Syarat penting dalam peningkatan pelayanan publik

- 1) Komitmen pimpinan
- 2) Perubahan pola pikir (mindset) terhadap fungsi pelayanan
- 3) Partisipasi masyarakat pengguna pelayanan
- 4) Kepercayaan
- 5) Kesadaran penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik
- 6) Keterbukaan
- 7) Ketersediaan anggaran

LATSAR CPNS KKKM 2019

Sir Sayetti

54

54

PerMen PAN/RB No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
Syarat penting dalam peningkatan pelayanan publik

- 8) Tumbuhnya rasa memiliki
- 9) Survei Pengaduan/Kepuasan Pelanggan
- 10)Kejujuran
- 11)Realistis dan cepat
- 12)Umpan-balik dan hubungan masyarakat (Humas)
- 13)Tingkatkan keberanian dan kebiasaan menerima pengaduan (keluhan)
- 14)Pengalaman keberhasilan dalam menggunakan metode

LATSAR CPNS KIRKIRI 2019 Sir Sayetti 55

55

Pengaduan

Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik; dan

Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.

LATSAR CPNS KIRKIRI 2019 Sir Sayetti 57

57

PENUTUP

• **KESIMPULAN**

- WOG merupakan sebuah pendekatan penyelenggaraan negara (sistem administrasi pemerintahan)
- Penyatuan upaya upaya kolaboratif dari seluruh sektor-sektor pemerintahan
- Optimalisasi koordinasi untuk mencapai tujuan bersama
- Keterlibatan semua lembaga dengan urusan yang sama

LATSAR CPNS KIRKIRI 2019 Sir Sayetti 59

59

Pelayanan Publik di Daerah

- **Maklumat Pelayanan**
 - Jenis pelayanan yang disediakan;
 - Syarat, prosedur, biaya dan waktu;
 - Hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
 - Satuan kerja atau unit kerja penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan.
- UPTD (PP 18/2016)

LATSAR CPNS KIRKIRI 2019 Sir Sayetti 56

56

Evaluasi

- Mendagri melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah provinsi.
- Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

LATSAR CPNS KIRKIRI 2019 Sir Sayetti 58

58

HENRY FORD:
KEBERSAMAAN ADALAH PERMULAAN
MENJAGA BERSAMA ADALAH KEMAJUAN
BEKERJA BERSAMA ADALAH KEBERHASILAN



LATSAR CPNS KIRKIRI 2019 Sir Sayetti 60

60

