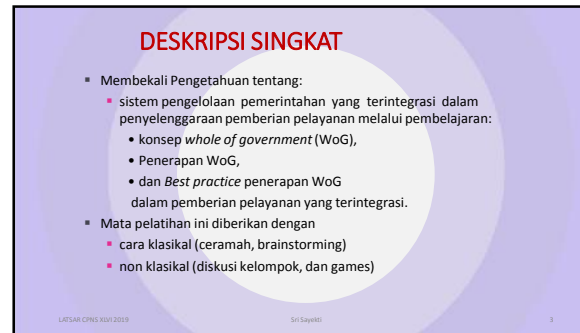
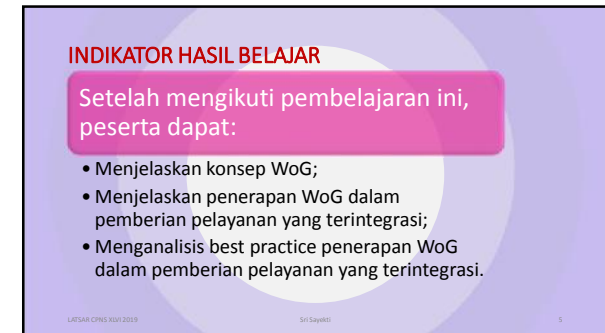


1



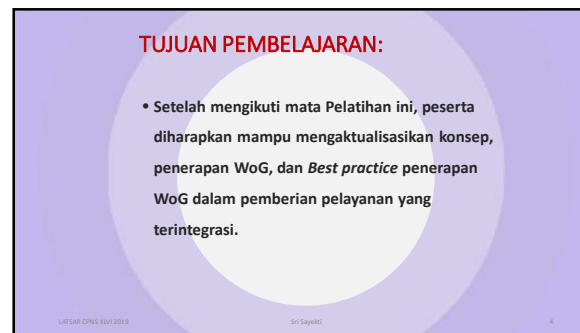
3



5



2



4



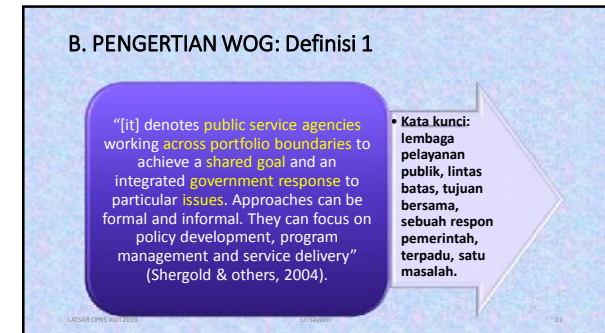
6



7



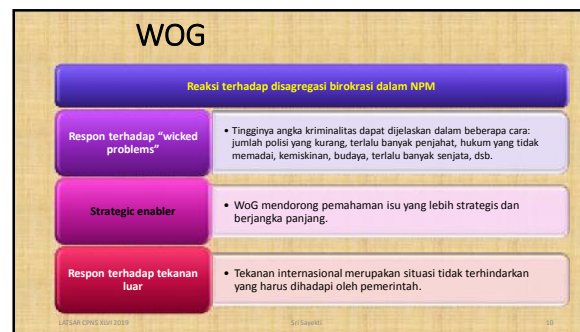
9



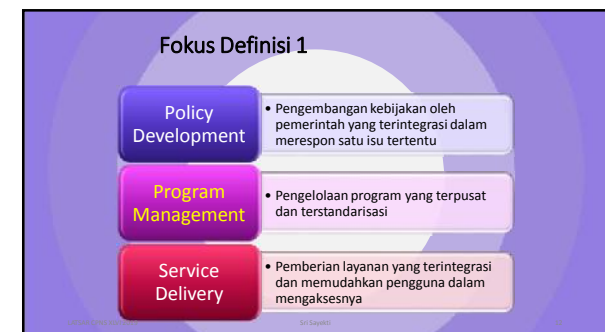
11



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

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

15

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**

17

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).

14

Pengertian Kolaborasi

Kamus Heritage Amerika (2000)

• Bekerja bersama untuk menggabungkan pemikiran

Gray (1989)

• Proses berpikir terhadap beberapa aspek perbedaan dan menemukan solusi

16

DISKO dulu yaa....

- MEJA DEPAN: PERHATIKAN TAYANGAN BERIKUT **GOOD COLLABORATION (2014).mp4**
 - DISKUSIKAN DENGAN KELOMPOK BUTIR-BUTIR PENTING TENTANG KOLABORASI
- MEJA TENGAH: PERHATIKAN TAYANGAN BERIKUT **5 Jari untuk Tim Kerja Efektif - Catatan Buyung TRUST Management.mp4**
 - DISKUSIKAN DENGAN KELOMPOK BUTIR-BUTIR PENTING TENTANG KOLABORASI (6 saja)
- MEJA BELAKANG: PERHATIKAN TAYANGAN BERIKUT **FINDING NEMO.MPG**
 - DISKUSIKAN DENGAN KELOMPOK BUTIR-BUTIR PENTING TENTANG KOLABORASI (6 saja)

18

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

19

BENTUK WOG



21

Mengapa

Siloisasi, prinsip single-purpose organizations, dengan banyak spesialisasi serta peran dan fungsi non-overlapping mendorong:

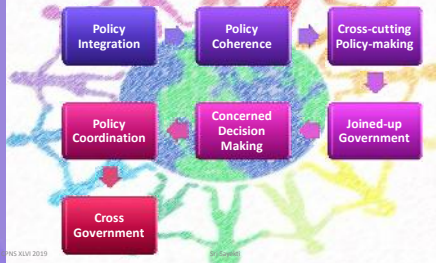
- Fragmentasi
- Kewenangan terpusat di sektor
- Kurangnya kerjasama dan koordinasi, yang menyebabkan efektivitas dan efisiensi

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.

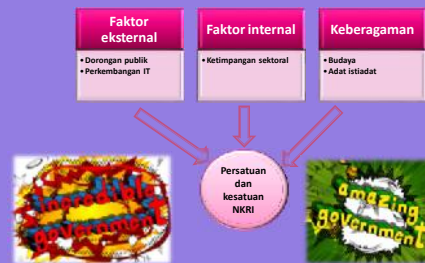
23

BEBERAPA ISTILAH



20

C. MENGAPA WOG PENTING?



22

Melawan Silo



- Menghubungkan titik (connecting the dots)
- Mengubah pengetahuan menjadi pengalaman (turning knowledge into experience)
- Memberi makna / nilai tambah dari kesendirian menjadi keterkaitan (giving added value from solitude to linkage / alliance).
- Media mengekspresikan kepentingan & mewujudkan hasrat.

24

30

DISKO DULU YAA.....

- Carilah contoh-contoh pelayanan/kegiatan dari unit kerja saudara
 - Kel I: di Bagian/Subagian T.U.
 - Kel II: di Bidang/Seksi Distribusi
 - Kel III: di Bidang/Seksi Produksi
 - Kel IV: di Bidang/Seksi Sosial
 - Kel V: di Bidang/Seksi Nerwalis
 - Kel VI: di Bidang/Seksi IPDS
 - Kel VII: BPS Kabupaten dengan OPD
- Kategorikan, mana saja yang sudah mendekati WoG dan mana yang tidak
- Diskusikan
 - Saran perbaikan untuk jenis pelayanan/kegiatan yang tidak terkategori WoG
 - Tantangan dan hambatan dalam WoG

WOG LATSIAN VI-2017

SRI SAWIKTI

31

PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK (PASAL 1 AYAT (1) UU 25/2009)

Pelayanan Publik adalah:
Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



PRABANDI, R. (2010). Pelayanan Publik.

Suryanto, M. (2010).

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

II. PENERAPAN WOG DALAM PELAYANAN YANG TERINTEGRASI



WOG LATSIAN VI-2017

SRI SAWIKTI

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

B. PRAKTEK WOG



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

37

Berdasarkan Pola



39

PELAYANAN SATU ATAP



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 hukum dan peraturan perundang-undangan

38

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)

40

PELAYANAN SATU PINTU

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

42

KEBIJAKAN SATU DATA INDONESIA: DISKUSIKAN:

1. Apa dasar hukumnya?
2. Apa permasalahannya?
3. Siapa saja Aktor saja yang terlibat?
4. Bagaimana bentuk kordinasinya?
5. Inovasi apa yang bisa anda berikan untuk mewujudkannya.

LATSAN CPNS XLVI 2019

Sri Sayekti

43

43

III. BEST PRACTICES PENERAPAN WOG



LATSAN CPNS XLVI 2019 Sri Sayekti

45

B. Best Practices: WoG di beberapa negara

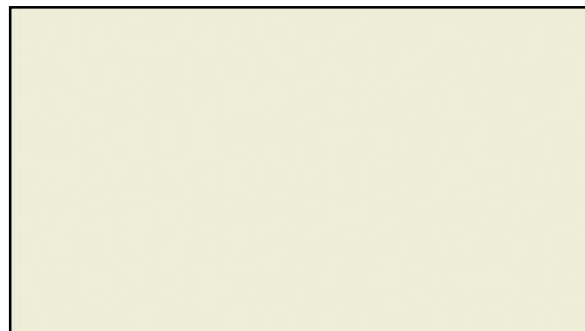
No	Negara	Praktek WoG	Keterangan
1	Inggris	WoG Accounts	Integrasi sistem laporan keuangan organisasi publik
2	Australia	APSC, Centrelink, COAG, koalisi sosial	Integrasi antar lembaga di semua tingkatan dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat
3	Amerika Serikat	Keamanan nasional, Portal www.usa.gov	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.

LATSAN CPNS XLVI 2019

Sri Sayekti

47

47



44

A. PRASYARAT BEST PRACTICES



46

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

48



49

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**

51

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

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

53



50

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.

52

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


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

54

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.



LATSIAN CPNS KULT 2023 Sri Sayekti 55

55

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

LATSIAN CPNS KULT 2023 Sri Sayekti 57

57

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.

LATSIAN CPNS KULT 2023 Sri Sayekti 59

59

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

LATSIAN CPNS KULT 2023 Sri Sayekti 56

56

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)

LATSIAN CPNS KULT 2023 Sri Sayekti 58

58

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.

LATSIAN CPNS KULT 2023 Sri Sayekti 60

60

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

Lecturer: Prof. Nuzul 2019 Sir Sayidati 61

61

TERIMA KASIH!

SELAMAT BERKARYA
SELAMAT BERKOMUNIKASI, BEKERJASAMA,
BERKOORDINASI DAN BERKOLABORASI

Lecturer: Prof. Nuzul 2019 Sir Sayidati 63

63

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



Lecturer: Prof. Nuzul 2019 Sir Sayidati 62

62