

# TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK INDONESIA

Tahun 2014



# Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014

*Copy Right :*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

**ISBN 978-979-95048-7-6**

**Cetakan 1 - April 2014**

**Diterbitkan oleh :**

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Jln. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta 12190

**Didukung :**

Yayasan Transformasi Kebijakan Publik (Transformasi)  
dan Yayasan Rajawali

**Penyunting :**

Muhammad Imanuddin, Sri Hartini dan Tim Transformasi

**Desain sampul :**

Pelangi Grafika

**Pencetakan :**

Pelangi Grafika

Sanksi pelanggaran Pasal 44, UU 7 Tahun 1987 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 6 tahun 1982 tentang Hak Cipta

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak mengumumkan atau memperbanyak suatu ciptaan atau memberi izin untuk itu, dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah)
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).

# TOP 99

INOVASI  
PELAYANAN PUBLIK  
INDONESIA

Tahun 2014



## Kata Pengantar

### Deputi Bidang Pelayanan Publik



Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas terbitnya "Buku Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia". Penerbitan buku ini merupakan arahan langsung Bapak Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai salah satu apresiasi beliau terhadap pelaksanaan Gerakan *One Agency One Innovation* melalui pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014.

Buku ini tidak sekedar menyampaikan *success story* inovasi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, namun lebih dari itu untuk menggugah setiap aparatur pemerintah berlomba-lomba melakukan inovasi untuk kemajuan pelayanan publik di lingkungannya masing-masing. Hal ini juga sesuai dengan tujuan kompetisi inovasi pelayanan publik, yaitu menjadikan inovasi sebagai sarana pembelajaran dan mendorong tumbuhnya modifikasi atau inovasi baru pelayanan publik.

Pada kesempatan yang baik ini, kami ingin menyampaikan terima kasih kepada Transformasi (*Center for Public Policy Transformation*) dan Yayasan Rajawali, terutama Bapak Nugroho Wienarto yang telah membantu penerbitan buku ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi dalam penerbitan buku ini.

Semoga amal baik Saudara-saudara menjadi saham yang berharga tiada terhingga dalam memajukan pelayanan publik di Indonesia.

**Deputi Bidang Pelayanan Publik,**

**Mirawati Sudjono**



## Sambutan

### Direktur Program Transformasi



Kami mengungkapkan puji syukur ke hadirat Tuhan sehingga atas kebaikannya maka buku Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terbit tepat waktu.

Kami menyambut baik dan mendukung upaya penerbitan buku ini dalam rangka belajar dari inovasi yang dilakukan oleh lembaga-lembaga di jajaran Pemerintah Daerah dan Pusat, serta berpartisipasi dalam penyebarannya kepada khalayak luas. Untuk itu kami berterima kasih atas kerjasama yang baik dengan Prof. Eko Prasoso selaku Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang dibantu oleh Ibu Mira Sudjono, Deputi Bidang Pelayanan Publik.

Transformasi (*Center for Public Policy Transformation*) sebagai sebuah lembaga baru yang antara lain didukung oleh Yayasan Rajawali, bermaksud menyebarluaskan upaya pengembangan kebijakan publik berbasis fakta, terutama di daerah, melalui penelitian, pendidikan dan latihan, seminar dan forum bersama. Salah satu upaya Transformasi adalah menjadi fasilitator forum yang menghubungkan inisiator penggerak perubahan di kalangan pemerintah daerah dan pusat, para cendekia, universitas dan lembaga penelitian, wakil masyarakat warga, serta wakil dunia usaha.

Akhir kata, kami berharap bahwa buku ini dapat memberikan ilham kepada para pembaca untuk menggagas inovasi, menggerakkan perubahan, dan melayani masyarakat menuju Indonesia yang lebih baik.

Terima kasih.

**Direktur Program,**

**Nugroho Wienarto**

**[www.transformasi.org](http://www.transformasi.org)**



# Sambutan

## Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi



Pemikiran gerakan *One Agency-One Innovation* tidak muncul tiba-tiba, tetapi merupakan hasil renungan dan pembelajaran serta pengalaman terhadap berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, baik pada tingkat nasional maupun internasional. Gerakan *One Agency One Innovation* tersebut bukan hanya kewajiban untuk menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik bagi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, tetapi harus mampu melipatgandakan, baik dari segi jumlah maupun kualitas pelayanan publik serta tersusun dalam agenda yang terencana dengan rapih. Untuk itu di akhir tahun 2013 saya telah membuat Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2013 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang merupakan salah satu agenda tahun 2014 sebagai Tahun Inovasi Pelayanan Publik.

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik merupakan metoda sebagai *entry point* untuk mendukung gerakan *One Agency One Innovation*. Saya merasa gembira, bahwa Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2014, walaupun dalam waktu singkat selama bulan Januari 2014 masa pendaftarannya secara online, ternyata mendapat sambutan yang baik dari Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Hal ini terbukti dengan terdaftarnya 515 inovasi pelayanan publik untuk kemudian dengan proses seleksi yang obyektif, terpercaya dan independen, diharapkan dapat diperoleh para inovator terbaik.

Saya meminta hasil seleksi berupa 99 Inovasi terbaik tersebut, minimal ringkasan kegiatannya dapat dibukukan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan menjadi sumber pembelajaran untuk memajukan pelayanan publik di Indonesia. Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, saya menyambut baik penerbitan buku Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia tersebut.

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada Profesor Eko Prasajo, Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang memberikan andil besar dalam pengembangan Gerakan *One Agency One Innovation*. Ucapan terima kasih ingin saya sampaikan kepada GIZ yang telah bekerjasama dengan baik bersama Deputi Bidang Pelayanan Publik dalam mengimplementasikan Gerakan *One Agency One Innovation* dengan baik. Tidak lupa saya mengucapkan terima kasih kepada Transformasi

*(Center for Public Policy Transformation)*, yang digawangi oleh Bapak Ir. Sarwono Kusumaatmadja, mantan MenPAN 1988-1993 atas bantuan penerbitan buku Top 99 Inovasi Pelayanan Publik sekaligus memberikan dukungan program lainnya dalam upaya peningkatan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia.

Saya berharap buku ini menjadi inspirasi untuk melahirkan ide, kreatifitas, dan gagasan yang lebih baik dari aparatur pemerintah pusat dan daerah dalam memajukan pelayanan publik di Indonesia. Semoga.

**Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi,**

**Azwar Abubakar**

# Daftar Isi

Kata Pengantar Deputi Bidang Pelayanan Publik	ii
Sambutan Direktur Program Transformasi	iii
Sambutan MenPANRB	iv
Daftar isi	vi
1 Audit Kinerja Internal Terhadap Standar dan Prosedur Pelayanan, Kemensos	2
2 Sistem Informasi Layanan Permohonan Informasi Publik (SILAYAN) Online, Kementan	3
3 Rumah Belajar Kemendikbud	4
4 Peningkatan Kapasitas Kinerja Aparatur melalui Aplikasi e- Kinerja, Pemkot Banda Aceh	5
5 Format Kendali Hulu Hilir Pemerintah Aceh, Pemprov Aceh	6
6 Program Pengendalian Gratifikasi, KPK	8
7 Inovasi Pelayanan dalam Pencegahan Korupsi RSUD Kota Yogyakarta	9
8 Pelayanan Rawat Inap Tanpa Kelas bagi Pasien Gakin (Keluarga Miskin) pada RSUD Wates, Kab. Kulonprogo	10
9 Pelayanan Paket Perijinan On Line, Kab. Sidoarjo	11
10 Mendukung Iklim Usaha yang Baik melalui Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barru (Sulawesi Selatan)	13
11 Pengembangan Taman Pintar Yogyakarta, Kota Yogyakarta	14
12 Meningkatkan Kualitas Layanan Satu Atap (One Stop Service) Bagi Kelompok Stigma, Kab. Gianyar	15
13 Sistem Administrasi Perjalanan Dinas, Kab. Nunukan	16
14 KPK Whistleblower's System Direktorat Pengaduan Masyarakat, KPK	17
15 Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan, Kota Sumenep	18
16 Pelayanan Panggilan Emergency Publik, Prov. Sulawesi Tengah	19
17 Upaya Aksi Mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi pada Jembatan Timbang di Provinsi Jawa Timur	21
18 Pelayanan Bus Sekolah Gratis, Kab. Pakpak Barat	22
19 Semen Beku Sexing, Kab. Malang	23
20 Pelayanan Karantina Ikan PASTI (Profesional, Akuntabel, Santun, Transparan, Inovatif), Prov. Jawa Tengah	24

21	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Partisipasi Masyarakat, Kab. Malang	25
22	Pelayanan Pendidikan Bermutu dengan Program Penampilan dan Prestasi Sekolah (P2S) Melalui Pendekatan Sekolah Ramah Lingkungan, Ramah Sosial, dan Berbudaya Mutu, Kab. Padang Pariaman	26
23	Ujian CPNS Online, Kemenperin	27
24	Penanganan Pengaduan Berperspektif Korban, Kementerian PP dan PA	29
25	Festival Budaya Pertanian Kabupaten Bandung Sebagai Terobosan Inovasi, Promosi dan Pemasaran Produk, Kab. Bandung	30
26	Kampung Media - Penyebarluasan Informasi Berbasis Komunitas, Pemprov. NTB	31
27	Berkas hilang diganti Rp.100.000 per lembar • Ganti ongkos transport pemohon dua kali lipat • System Bobot Kinerja Pegawai • Bebas dari Gratifikasi dan Pungli, Kab. Tanah Bumbu	32
28	E-MUSRENBANG, Pemprov. Jatim	33
29	Pemberdayaan Kelompok Pendukung ASI (KP-ASI) Desa Batara Wilayah Puskesmas Taraweang, Kab. Pangkep	34
30	Program Kartu Insentif Anak dan Sistem Relasi Pencatatan Kelahiran sebagai Langkah Cerdas Meningkatkan Manfaat Kepemilikan Akta Kelahiran guna Kesejahteraan Anak di kota Surakarta	36
31	Serambi Difusi Iptek, Prov. Sulsel	38
32	Media Center Pemerintah, Kota Surabaya	39
33	Transparansi Pengelolaan Anggaran Daerah, Kab. Banyuwangi	41
34	Rumah Sehat Lansia, Kota Yogyakarta	42
35	Pelayanan Akhir Pekan "Weekend Service" Kota Tangerang	44
36	Penerapan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi, Prov. Kaltim	45
37	Rapor Online Kota Surabaya	46
38	GRMS (Government Resources Management System) Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Pemerintahan, Kota Surabaya	48
39	Sistem Informasi KM 0 Pro Poor, P r o v . Jabar	49
40	Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) – One Stop Service Penanggulangan Kemiskinan, Kab Sragen	50
41	LayangMas (Layanan Anggota Masyarakat), Kab. Karanganyar	51
42	Manajemen Partisipatif Pengelolaan Pasa, kota Yogyakarta	52

43	INTAN (Inovasi Pertanahan) Pemalang, SMS Center, Zona Nilai Tanah, Geo Komputerisasi Kantor Pertanahan dan Peta Tematik, Kab. Pemalang	53
44	Sistem Informasi Puskesmas Terintegrasi, Kota Cimahi	54
45	Unit Perinatologi Menurunkan Angka Kematian Bayi di Kab. Pinrang	55
46	Whistleblowing System, Kementerian Keuangan	56
47	Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia Online, KemenKumHam	57
48	Inovasi Pengelolaan Pajak Daerah, Kota Cilegon	58
49	Surabaya Single Windows (SSW), Kota Surabaya	59
50	Gerai Pengaduan Masyarakat Menjadi Harapan, Sekjen Ombudsman RI	60
51	SISPEDAP: Layanan On Line Data Kepegawaian, Biro Kepegawaian & Birokrasi BPKP	62
52	Bank Mini Sekolah : Wadah Pembelajaran Pelayanan Publik di Bidang Perbankan, Kab. Pinrang	63
53	Gerakan Masyarakat Mencintai Lingkungan ( Gemilang) wilayah kerja Puskesmas Kertosari, Kab. Banyuwangi	65
54	Peningkatan Kualitas Proses Pembelajaran dengan Strategi Indahnya Peduli di SMP Negeri 2 Rengel, Kab. Tuban	66
55	E-library untuk Peningkatan Pelayanan Publik, Kab. Kudus	67
56	Layanan Gerai Samsat, Prov. Kalbar	68
57	Try Out Online, Kota Surabaya	69
58	Contact Center Halo Kementerian Kesehatan 500567	71
59	Bidik Misi, Kemendikbud	72
60	SARKELING Sleman, Mendekatkan Layanan Ketenagakerjaan Kepada Masyarakat, Kab. Sleman	73
61	Internet Kecamatan Sehat Gratis, Kota Madiun	74
62	Kantin Kejujuran, Kab. Lumajang	75
63	Pelayanan Administrasi terpadu GRATIS, Kab. Sambas	76
64	Sistem Monitoring Online pada Pelayanan IMB, DKI	77
65	Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor, Prov. Gorontalo	78
66	Pengembangan Contact Center SDPPI berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk pelayanan Izin Stasiun Radio (ISR) dan Sertifikasi Operator Radio, Kemkominfo	79
67	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Kab. Majene	80
68	Program Kesehatan Reproduksi (Kespro) di Kab. Bondowoso Dalam Rangka Penurunan Angka Pernikahan Dini, Kab. Bondowoso	81
69	Lebih Tertib, Lebih Cepat Dapat, KTKLN / BNP2TKI	82
70	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terkomputerisasi, Kota Dumai	83

71	Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Terintegrasi, Kota Tangsel	84
72	Jaminan Kesehatan Semesta (Universal Health Coverage), Kota Manado	85
73	Program Satu Milyar Satu Kecamatan, Prov. Jambi	86
74	Akses Publik Terhadap Naskah Perjanjian Internasional, Kemenlu	87
75	Klinik Tanaman Perkebunan, Kementan	88
76	Smart Presensi, Kota Pangkalpinang	89
77	Pengembangan Aplikasi Database Klien online Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta, Kota Yogyakarta	90
78	Manajemen Pengaduan Masyarakat : Satu Elemen Kunci Peningkatan Pelayanan Publik di Puskesmas Lampa, Kab. Pinrang	91
79	Kunjungan Lapangan Mobile Community Access Point (M-CAP) & Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (M.PLIK), Kota Makassar	92
80	Pelayanan Tumbuh Kembang Anak, Kota Solok	93
81	Geospasial, BNPB	94
82	Pelayanan Terpadu Malam Hari, DKI	95
83	Pengembangan Sistem Penelusuran Paten sebagai Stimulasi Inovasi, KemKumHam	96
84	Layanan Perpustakaan : Bank Buku Perpustakaan, Kota Yogyakarta	97
85	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Permohonan Pemeriksaan Karantina Secara Online (PPK OnLine), Kemtan	98
86	Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran PKB Dengan Samsat Payment Point Prov. Jatim	99
87	Data dan Informasi Bencana Indonesia, BNPB	100
88	Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu (SIMPADU), Kab. Purwakarta	101
89	Rumah Pemulihan Gizi, Kab. Purwakarta	102
90	Taman Terapi dan Toilet Kebun sebagai De-Stress Corner, Kemses	104
91	Alur Pelayanan Sekolah, Kab. Bener Meriah	105
92	Ijin Mudah Terpadu, Kab. Karanganyar	106
93	Layanan Kesehatan Komprehensif Pada Desa Binaan Menuju Keluarga Sehat Mandiri Di Kelurahan Mangasa, Kota Makassar	107
94	Pembangunan Jalan Besar Tanpa Bayar, Kota Banjarbaru	108
95	Ganti STNK, Prov. Sumut	110
96	La Pewarta (Layanan SMS Pengaduan Warga Purwakarta), Kab. Purwakarta	111
97	Bantuan SAR (Search And Rescue) Perairan, POLRI	112
98	PONED (Pelayanan Obstetric Neonatal Emergency Dasar), Kab Lampung Selatan	113
99	Portal E-Learning RUMAH BANJAR, Prov. Kalsel	114



Top 99

Inovasi Pelayanan Publik Indonesia  
Tahun 2014

---

## 1. Audit Kinerja Internal Terhadap Standar dan Prosedur Pelayanan

### Ditjen Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial Suhadi

Nama Layanan	Audit Internal
Alamat	Jl. Kartini 1-2 Temanggung Jawa Tengah
Link Website	
Telp	0293-491138



Pada tahun 2009, kualitas dan kinerja aparatur di BBRSBG Kartini Temanggung dalam memberikan pelayanan masih dinilai kurang. Hal ini ditunjukkan dari data penerima pelayanan yang memberikan aduan/keluhan/saran/kritik/masukan terkait kualitas dan kinerja pelayanan masih cukup banyak. Dari 81 umpan balik yang disampaikan penerima pelayanan/keluarga, sebanyak 22 orang (27,16 persen) menyampaikan keluhan/saran/kritik terkait kinerja lembaga dalam memberikan pelayanan. Faktor penyebabnya

adalah belum adanya kejelasan standar prosedur yang relevan serta kurang dilaksanakannya standar dan prosedur yang sudah ada secara konsisten.

Sebagai solusinya, pada tahun 2011 BBRSBG Kartini Temanggung membuat inisiatif baru dengan melaksanakan audit internal. Kegiatan ini merupakan wujud komitmen BBRSBG Kartini Temanggung dalam menerapkan sistem manajemen mutu dengan tujuan memastikan bahwa standar yang ditetapkan diterapkan secara konsisten oleh seluruh jajaran BBRSBG Kartini Temanggung.

Secara teknik, audit internal dilakukan dengan:

1. Bidang/ bagian/seksi/sub bagian/ /unit pelayanan satu mengaudit Bidang/ bagian/seksi/ sub bagian/ /unit pelayanan lainnya.
2. Hasil audit internal disampaikan dalam rapat evaluasi/ Rapat Tinjauan Manajemen dan harus ditindaklanjuti oleh bidang/ bagian/seksi/sub bagian/ /unit pelayanan terkait sesuai waktu yang disepakati.

Dampak dari audit internal ini cukup signifikan bagi peningkatan kinerja. Hal ini terlihat dari :

- 1) Prosedur mutu yang ditetapkan semakin dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh jajaran BBRSBG Kartini Temanggung yang dibuktikan hasil audit internal terhadap pelaksanaan prosedur. Pada tahun 2012, prosedur yang dilaksanakan secara konsisten mencapai 93,82 persen dan meningkat menjadi 95,55 persen di tahun 2013.
- 2) Skor IKM BBRSBG Kartini Temanggung sebelum ada audit internal hanya mencapai skor 76,47 (tahun 2010) dan meningkat menjadi 84,01 di tahun 2012 dan 86,11. Tahun 2013.
- 3) Dalam dua tahun terakhir tidak ada pengaduan/keluhan dari penerima pelayanan.

## 2. Sistem Informasi Layanan Permohonan Informasi Publik (SILAYAN) Online

### **Biro Hukum dan Informasi Publik, Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian Suharyanto, SH**

Nama Layanan	Pelayanan Informasi
Alamat	Jalan Harsono RM No. 3, Ragunan, Pasar Minggu Jakarta Selatan 12550
Link Website	
Telp	021-7816485



Biro Hukum dan Informasi Publik merupakan unit kerja pada Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan penyiapan penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik bidang pertanian.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Kementerian Pertanian (Kementan) melalui Biro Hukum dan Informasi Publik

mengembangkan Sistem Informasi Layanan Permohonan Informasi Publik (SILAYAN) Online merupakan aplikasi pelayanan informasi publik berbasis web sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

SILAYAN Online merupakan transformasi mekanisme layanan permohonan informasi dan pengajuan keberatan seperti tertuang dalam UU KIP kedalam bentuk online dengan menghilangkan sekat ruang, namun tetap dalam peraturan yang berlaku. Selain itu, SILAYAN Online juga mengakomodasi Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1/2010 terkait pelaporan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian/Lembaga.

SILAYAN Online dilengkapi dengan sistem peringatan dini yang dapat memberitahukan PPID, antara lain, berapa lama permohonan informasi publik telah diajukan, informasi publik apa saja yang dapat dipenuhi ataupun ditolak. Dengan demikian, potensi sengketa informasi publik dapat dicegah.

Sementara itu, pemohon dapat melakukan permohonan informasi publik secara online, melakukan pemantauan terhadap proses permohonannya, dan terjamin hak-haknya.

SILAYAN Online terintegrasi dengan tiga aplikasi informasi publik lainnya, yaitu, SIBERAT (Sistem Informasi Pengajuan Keberatan Permohonan Informasi Publik), SIREKAP (Sistem Informasi Rekapitulasi Informasi Publik), dan SIDADO (Sistem Informasi Database Dokumen Informasi Publik).

### 3. Rumah Belajar ([belajar.kemdikbud.go.id](http://belajar.kemdikbud.go.id))

**Pusat Teknologi dan Komunikasi Pendidikan  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
Dr.Ir. Ari Santoso, DEA.**

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jalan RE Martadinata, Ciputat Tangerang Selatan 15411
Link Website	
Telp	(021) 741 8808



Portal Rumah Belajar merupakan portal pembelajaran resmi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, dengan alamat url <http://belajar.kemdikbud.go.id>. Portal Rumah Belajar menyediakan fasilitas Kelas Maya, Sumber Belajar, Pengembangan Profesi Berkelanjutan, Kurikulum 2013 dan Jelajah Luar Angkasa. Rumah Belajar dapat dimanfaatkan siswa, guru, dan masyarakat luas. Portal Rumah Belajar ini pula diharapkan menjadi milik

komunitas, dengan pengisian konten dan aktivitas dari dan untuk komunitas belajar.

Pengembangan portal Rumah Belajar berorientasi objek pembelajaran dimana di dalamnya menyediakan objek pembelajaran sebagai objek *sharable*, *reusable* dan *interoperable* dan mampu menjalankan mekanisme *share* dan *reuse* objek pembelajaran. Dengan demikian bahan belajar yang tersedia di Rumah Belajar merupakan bahan belajar yang dapat di *share* dan *reuse* oleh pengguna (guru, siswa dan masyarakat) untuk dikembangkan. Sedangkan arah pengembangan Rumah Belajar yaitu:

1. Layanan pendidikan dengan konsep belajar sepanjang hayat;
2. Layanan pendidikan dengan konsep komputasi awan (*edu cloud computing*);
3. Layanan pendidikan dengan fleksibilitas tinggi (*demand scalable*).

Dengan adanya Rumah Belajar ini guru, siswa dan masyarakat dapat terfasilitasi untuk mendapatkan berbagai fasilitas dan sumber belajar yang berkualitas. Salah satu kebutuhan guru dalam mempersiapkan kegiatan pembelajaran adalah merancang dan mengembangkan pembelajaran. Portal Rumah Belajar memberikan kesempatan kepada guru untuk mengembangkan inovasi dan meningkatkan kreativitasnya dalam membuat rencana pembelajaran, membuat materi ajar dan membuka kelas maya melalui fasilitas Kelas Maya serta dilengkapi dengan sumber belajar untuk guru dan siswa dalam mendukung terselenggaranya kelas maya. Dalam usulan inisiatif ini yang kami tonjolkan layanan pengembangan profesi berkelanjutan yaitu: fasilitas peningkatan kapasitas SDM bidang pendidikan dan atau dapat dimanfaatkan untuk bidang-bidang lain secara berkelanjutan.

## 4. Peningkatan Kapasitas Kinerja Aparatur melalui Aplikasi e- Kinerja

### Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Banda Aceh Drs. T. Saifuddin, TA, M.Si

Nama Layanan	Peningkatan Kapasitas dan Akuntabilitas Aparatur
Alamat	Jln. Tgk. Abu Lam U no.7 Banda Aceh
Link Website	
Telp	0651-22744



Aplikasi e-kinerja diperlukan dalam rangka mengukur beban kerja pemangku jabatan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkup Pemerintah Kota Banda Aceh sebagai pengganti bentuk reward yang sebelumnya diberikan melalui Tunjangan Prestasi Kerja (TPK) yang diberlakukan sama untuk semua PNS. Namun melalui aplikasi e-kinerja pemberian Tunjangan Prestasi Kerja (TPK) diberikan berdasarkan kinerja sesuai dengan tingkatan (*grade*) yang diperoleh.

Substansi aplikasi e-kinerja merujuk kepada Permenpan No.75 Tahun 2004, Permendagri No.4 Tahun 2005, Permendagri No.12 tahun 2008, Permendagri No.35 Tahun 2012 dan mengadopsi beberapa muatan dan kearifan lokal sesuai dengan karakteristik Banda Aceh sebagai model Kota Madani.

Penerapan program e-kinerja melalui aplikasi ini menjadi salah satu instrument pendukung dalam mengukur beban kerja efektifitas jabatan, efektifitas unit, komposisi pegawai pada sebuah unit/SKPD serta sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian insentif kerja serta menjadi dasar dalam menerapkan kebijakan/pengambilan keputusan di bidang kepegawaian bagi pimpinan daerah.

Aplikasi e-kinerja menuntut pegawai untuk melahirkan inovasi dan kreasi baru sesuai dengan jabatan yang dipangkunya untuk memenuhi norma waktu yang sudah distandarkan dengan merujuk kepada regulasi Pemerintah Pusat dan beberapa regulasi Pemerintah Daerah. Aplikasi ini juga mengubah *Imej* yang berkembang selama beberapa dasawarsa ke belakang bahwa PNS identik dengan pemalas.

Konsep pengukuran beban kerja Pemangku Jabatan melalui aplikasi ini memberikan kemudahan dengan tidak merugikan pegawai ditinjau dari sisi kesejahteraan, karena pemberian *reward* bagi Pemangku Jabatan sesuai dengan *grade* yang diperoleh dan tidak berlaku lagi rajin-malas penghasilan sama.

## 5. Format Kendali Hulu Hilir Pemerintah Aceh

### P2K-APBA Sekretariat Daerah Aceh dr. Taqwallah, M. Kes

Nama Layanan	Peningkatan Kapasitas dan Akuntabilitas Aparatur
Alamat	Komplek Kantor Gubernur Aceh, Jln. T. Nyak Arief, No. 219, Banda Aceh
Link Website	
Telp	0651-7552519



Pemerintah Aceh melalui lembaga Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Aceh membentuk tim Pengendalian Percepatan Kegiatan Anggaran Pendapatan Belanja Aceh (P2K-APBA) untuk membantu Gubernur dalam perumusan dan penetapan kebijakan umum dalam pengendalian Kegiatan APBA. Beberapa permasalahan yang dihadapi sistem pengendalian belanja pemerintah yang masih belum efektif, mesin birokrasi menjadikan pengambilan keputusan terlambat, jawaban aparatur pemerintah sulit

menjadi klasik untuk disampaikan ke pimpinan. Format Kendali Hulu Hilir dibangun atas sudut pandang penyajian informasi kepada pimpinan secara cepat, tepat, dan akurat. Format Kendali Hulu Hilir alat pengendalian yang di gunakan P2K-APBA memiliki enam jenis format, yaitu :

#### 1. Format A

Dengan format ini dapat diketahui beban kerja masing-masing pengelola anggaran dari jumlah paket, besaran anggaran, sumber dana, dan lokasi kegiatan.

#### 2. Format B

Ini adalah format pantau pengadaan yang dipakai untuk memantau proses pengadaan barang dan jasa.

#### 3. Format C

Ini adalah format pantau kinerja KPA/PPTK yang dipakai untuk melakukan deteksi dini kinerja pengelola anggaran.

#### 4. Format D

Ini adalah format pantau kegiatan strategis yang digunakan sebagai panduan kunjungan lapangan.

#### 5. Format E

Inilah format yang dipakai untuk memantau realisasi fisik dan keuangan yang disajikan dalam bentuk kurva S

#### 6. Format F

Inilah format rekam jejak yang dipakai untuk status fungsional dari paket yang sudah selesai dilaksanakan.

Format kendali hulu hilir yang kini menjadi alat P2K-APBA dipandang sebagai upaya bersama, yang artinya untuk mencapai kinerja yang baik maka pelaksana dan pimpinan harus pro aktif dalam usaha mencapai target. Komitmen pelaksana kegiatan (rekanan pelaksana, pengawas, perencana pembangunan) dan pimpinan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah, Bupati / Walikota menjadi kunci sukses dalam pengendalian kegiatan di daerah Pemerintah Aceh. Strategi pengoperasian format kendali hulu hilir berdasarkan sudut pandang pengendalian, P2K-APBA memegang 4 kunci sukses pengendalian yaitu pimpinan mempunyai komitmen yang kuat, staf harus bekerja dengan sungguh-sungguh, tertib dalam pengisian format, dan hasil pemantauan harus bisa diakses dengan mudah tanpa jeda. Pembelajaran umum dari penerapan format kendali hulu hilir adalah nilai transparansi, dari nilai kerjasama.

Untuk menjamin keberlanjutan pengendalian kegiatan pemerintah dengan menggunakan format kendali hulu hilir, dilakukan beberapa hal yaitu menetapkan format kendali hulu hilir sebagai metoda pengendalian pengelolaan anggaran, melembagakan pengelola format kendali hulu hilir sebagai bagian evaluasi percepatan dan pengawasan penyerapan anggaran, menjamin komitmen pimpinan. Format kendali hulu hilir diharapkan membawa perubahan dalam pengendalian kegiatan pemerintah dalam beberapa area perubahan yaitu penataan organisasi, penataan pengendalian, penataan birokrasi, penataan informasi, penataan ketatalaksanaan dan perbaikan pengawasan.

## 6. Program Pengendalian Gratifikasi

### Direktorat Gratifikasi KPK Giri Supradiono

Nama Layanan	Pencegahan Korupsi
Alamat	HR Rasuna Said Kav C19 Jakarta
Link Website	
Telp	+6221 2557830



Rendahnya persentase pelaporan gratifikasi dibandingkan dengan jumlah pegawai negeri dan penyelenggara negara, antara lain disebabkan oleh adanya rintangan psikologis bagi pelapor untuk melaporkan secara langsung ke KPK dan rendahnya *awareness* terhadap gratifikasi. Timbul suatu pemikiran untuk membentuk kerjasama kemitraan antara KPK dengan Kementerian, Lembaga, Organisasi dan Pemerintahan (K/L/O/P) dalam pengendalian gratifikasi. Bentuk

kerjasama kemitraan tersebut dinamakan Program Pengendalian Gratifikasi (PPG). Inti dari PPG adalah adanya suatu unit atau fungsi di K/L/O/P yang dapat mengakomodasi penerimaan pelaporan gratifikasi dari internal instansinya melalui Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) atau Fungsi Pengendalian Gratifikasi (FPG). UPG/FPG ini memiliki kewajiban melaporkan secara berkala laporan gratifikasi yang diterimanya kepada KPK dengan tidak mencederai jumlah hari kerja terkait pelaporan gratifikasi.

## 7. Inovasi Pelayanan dalam Pencegahan Korupsi

### Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta drg. Hj. RR. Tuty Setyowati, MM

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl. Wirosaban No. 1 Yogyakarta
Link Website	
Telp	0274 - 371195



Masalah utama dalam pencegahan korupsi peningkatan kapasitas, kinerja dan akuntabilitas aparatur serta peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu (1) transparansi dalam pemberian pelayanan berupa jenis pelayanan,(2) dokter yang akan memberikan pelayanan atau tenaga medis yang akan memberikan pelayanan, (3) jam buka pendaftaran, buka pelayanan, (4) alur pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, dan (5) tarif pelayanan, kemudahan dan kepastian dalam memberikan pelayanan.

Penanganan aduan masih belum transparan, sehingga kualitas pelayanan publik belum optimal, disamping itu belum terlihat adanya keterlibatan aktif dari masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan yang bermutu. Integritas, responsibilitas dari pemberi pelayanan masih kurang dari sumber daya manusia yang memberikan pelayanan juga masih kurang. Akuntabilitas manajemen

keuangan masih belum akuntabel dan belum fleksibel sehingga efektifitas dan efisiensi juga masih kurang. Sistem informasi kesehatan masih kurang sehingga belum dapat mengakses data-data yang akurat sebagai *evidenbase* sebagai bahan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi baik internal maupun eksternal.

## 8. Pelayanan Rawat Inap Tanpa Kelas bagi Pasien Gakin (Keluarga Miskin) pada RSUD Wates

### RSUD Wates Kabupaten Kulonprogo Dr. Lies Indriyati, Sp.A

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl. Tentara Pelajar Km 1 Wates Kulon Progo 55611
Link Website	
Telp	(0274) 773092



Sejak tahun 2012 Bupati Kulon Progo menetapkan kebijakan *universal coverage* bagi seluruh penduduk Kulon Progo, kebijakan tersebut telah memberi kemudahan akses pelayanan Rumah Sakit bagi keluarga miskin (Gakin) dengan memanfaatkan berbagai jaminan diantaranya Jamkesmas, Jamkesos dan Jamkesda, sehingga jumlah kunjungan pasien Gakin terus meningkat.

Hal ini dapat dilihat dari ratio kunjungan Gakin pada tahun 2011 sebesar 39,60% naik menjadi 43,42% di tahun 2012 dan tahun 2013 menjadi 56,35%. Meningkatnya kunjungan Gakin pada rawat jalan relatif tidak berpengaruh terhadap layanan, berbeda halnya dengan layanan rawat inap (BOR kelas III mencapai 114,5%). Hal tersebut disebabkan keterbatasan Tempat Tidur Kelas III, meskipun ratio Tempat Tidur kelas III telah mencapai 48 % dari total tempat tidur RS. Namun oleh karena tingginya permintaan Tempat Tidur kelas III maka banyak pasien Keluarga Miskin yang tidak bisa tertampung.

Kondisi tersebut menimbulkan ide inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penetapan kebijakan Rumah Sakit Tanpa Kelas bagi pasien Gakin. Inovasi ini memberikan pengertian bahwa RSUD Wates menerima semua pasien Gakin yang membutuhkan Rawat Inap walaupun saat itu bangsal kelas III penuh. Pasien Gakin yang dirujuk ke RSUD Wates tetap dilayani dengan menempati seluruh bangsal yang ada baik bangsal kelas II maupun kelas I dengan tetap mengenakan tarif kelas III seperti ketentuan yang diberlakukan pihak penjamin (Jamkesmas, Jamkessos dan Jamkesda).

Dengan kebijakan Rumah Sakit Tanpa Kelas bagi pelayanan Gakin daya tampung Rumah Sakit menjadi meningkat dan pemanfaatan layanan oleh Gakin meningkat secara signifikan, tampak dari BOR tahun 2011 sebesar 80 % menjadi 114,5 % pada tahun 2013.

## 9. Pelayanan Paket Perijinan Online

### BPPT Kabupaten Sidoarjo Drs. Achmad Zaini, MM

Nama Layanan	Pelayanan Perijinan
Alamat	Jl. Pahlawan 141 Sidoarjo
Link Website	
Telp	031-8052090



Dalam era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang serta seiring semakin maraknya kehidupan berdemokrasi di Indonesia, pelayanan publik menjadi isu strategis karena merupakan hak dasar setiap warga yang harus dipenuhi oleh negara. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya pada penyederhanaan proses pelayanan, namun juga kemudahan, kecepatan dan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi.

Otonomi daerah memberikan kesempatan pada setiap daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri, termasuk salah satunya adalah urusan pemberian pelayanan publik. Daerah diberikan diskresi dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, biaya murah dan transparan.

Pada Tahun 1995, Kabupaten Sidoarjo ditunjuk mewakili Propinsi Jawa Timur dalam melakukan uji coba pelaksanaan Otonomi Daerah dan sejak itu pula berupaya untuk selalu meningkatkan pelayanan publiknya, termasuk pelayanan perijinan. Pada tahun 1997 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 310 Tahun 1997, sebagai wadah koordinasi dan tempat penerima berkas 11 Jenis Ijin, kemudian menyalurkannya pada SKPD (instansi) yang berwenang menangani ijin tersebut sehingga proses pelayanan perijinan masih mengalami kendala antara lain proses menjadi lebih panjang dan tidak ada kejelasan waktu penyelesaian.

Berdasarkan kendala-kendala tersebut, kondisi geografis (letak Sidoarjo berbatasan dengan Kota Surabaya sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur) dan disadari bahwa PDRB Kabupaten Sidoarjo terbesar pada sektor industri, perdagangan dan jasa yang sangat dibutuhkannya proses perijinan yang mudah dan cepat, pada tahun 2001 dibentuk Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2001 dan SK Bupati Sidoarjo Nomor 16 Tahun 2001 dengan memberikan kewenangan secara penuh kepada Kepala Dinas Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo untuk menangani dan menandatangani 15 (lima belas) jenis ijin. Pembentukan dinas

ini pertama di Indonesia (pelopor inovasi pelayanan administrasi publik) yang menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), sebelum ada regulasi dari pemerintah yang mengatur tentang PTSP.

Dalam perjalanannya pada tahun 2008 nomenklatur Dinas Perijinan dan Penanaman Modal berubah menjadi Badan Pelayanan Perijinan terpadu (BPPT) Sidoarjo dan pada tahun 2011 ada penambahan jumlah jenis ijin yang ditangani dari 15 jenis ijin menjadi 25 Jenis Ijin. Pada tahun 2012 ada penambahan kembali ijin yang ditangani, dari 25 jenis ijin menjadi 37 jenis ijin.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) telah menerapkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perijinan Terpadu (SIPPPADU) sesuai Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, dengan banyaknya ijin yang harus ditangani, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) masih menjumpai berbagai kendala, antara lain :

(a) proses secara reguler (proses yang dilakukan secara bertahap, yakni setelah ijin pertama selesai, pemohon boleh mengajukan ijin tahap berikutnya, dan demikian selanjutnya secara bertahap);

(b) peninjauan yang dilakukan berkali-kali (ada beberapa ijin yang harus dilakukan tinjau lapang), ruang pelayanan di BPPT yang tidak terlalu luas, sarana kendaraan operasional dan PNS yang bertugas melaksanakan tinjau lapang yang terbatas. Hal ini menuntut adanya terobosan (inovasi) agar tujuan pelayanan yang cepat, mudah, sederhana dan akuntabel dapat tercapai dalam upaya memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan apa yang dikemukakan, pada tahun 2011 dikembangkan inovasi baru pelayanan administrasi publik yakni proses penerbitan perijinan model paket online, yaitu pemohon cukup mengajukan 1 (satu) berkas permohonan dan hasilnya berupa penerbitan beberapa ijin sekaligus sesuai jenis paket yang dimohon dengan alternatif dilakukan melalui media internet.

## 10. Mendukung Iklim Usaha yang Baik melalui Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barru (Sulawesi Selatan)

### KP3M Kabupaten Barru Syamsir, S.IP, M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Perizinan
Alamat	Jl. H. Andi Iskandar Unru No. 4 Kec. Barru Kab. Barru
Link Website	
Telp	0427-21662



Kesulitan memulai usaha yang ditandai dengan buruknya pelayanan perizinan dan iklim investasi yang tidak kondusif menjadi pendorong Pemerintah Kab. Barru membentuk PTSP (Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal – KP3M) disertai dengan berbagai reformasi layanan.

Perbaikan iklim investasi melalui peningkatan kewenangan PTSP, perbaikan regulasi perizinan, tata kelola pelayanan, penyederhanaan

izin dan kerjasama dengan seluruh stake holders yang terkait telah memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap perkembangan investasi, iklim usaha, legalitas usaha dan peningkatan tata kelola layanan, kualitas SDM, pengawasan, transparansi, akuntabilitas serta perubahan budaya kerja aparatur terhadap kualitas layanan.

Inisiatif yang dilakukan bersifat partisipatif dengan melibatkan kelompok kerja perizinan yang dibentuk dibantu oleh dukungan Instansi Teknis, LSM, Asosiasi Usaha dan CSO lainnya dengan tujuan membangun dukungan yang lebih luas untuk reformasi, pemetaan masalah dan menerima masukan dari berbagai sudut pandang termasuk dari sektor swasta.

Selain itu untuk mendukung reformasi dari internal PTSP juga dilakukan pengembangan kualitas SDM, peningkatan sumber pembiayaan dan perbaikan infrastruktur fisik. Hal ini telah menghasilkan berbagai perubahan yang tetap didasari oleh regulasi yang mendukung keberlanjutan dari setiap program yang dihasilkan. Peran aktif masyarakat dan CSO lainnya juga diharapkan akan menciptakan keberlanjutan program.

Dampak yang telah dihasilkan dari perbaikan layanan dan penyederhanaan perizinan ini telah direplikasi oleh beberapa kabupaten di baik di dalam maupun di luar propinsi sehingga diharapkan terjadi perubahan layanan dan tata kelola yang lebih baik untuk pelayanan perizinan satu pintu di berbagai daerah.

## 11. Pengembangan Taman Pintar Yogyakarta

### Kantor Pengelolaan Taman Pintar Kota Yogyakarta Drs. Yuniarto Dwisutono

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan dan Pariwisata
Alamat	Jl. P. Senopati No. 1 – 3 Yogyakarta 55122
Link Website	
Telp	0274 - 583 631



Yogyakarta merupakan kota yang mempunyai predikat Kota Pendidikan dan Kota Wisata. Pada saat itu, Kota Yogyakarta belum memiliki ikon yang dapat mengemban sebutan yang sudah lama melekat dan berkembang di masyarakat. Sehingga, diperlukan sebuah *tools* berupa fasilitas layanan publik yang dapat mencerminkan keunggulan kompetitif sekaligus untuk menguatkan kapasitas warganya sebagai Kota pendidikan dan Kota wisata.

Taman Pintar merupakan lembaga layanan publik dibawah Pemerintah Kota Yogyakarta yang menerapkan sistem pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Dalam tugas dan fungsinya, Taman Pintar memiliki fungsi melayani masyarakat untuk mengembangkan pemahaman tentang ilmu pengetahuan sains dan teknologi serta mendukung peningkatan kualitas pendidikan melalui berbagai pembelajaran dan kegiatan sains dan teknologi.

Sebagai lembaga layanan publik, Taman Pintar memiliki komitmen untuk menyediakan sarana pembelajaran sekaligus alternatif wisata serta layanan masyarakat yang berkualitas, komitmen tersebut diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan. Komitmen tersebut tentunya berdampak dalam beberapa hal, baik pada peningkatan kinerja dan akuntabilitas yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Mengingat sebagai BLUD dengan status penuh sejak tahun 2010, kunjungan masyarakat ke Taman Pintar merupakan urat nadi yang harus terus dipertahankan demi kelangsungan Taman Pintar, dan kualitas layanan adalah kunci utamanya.

## 12. Meningkatkan Kualitas Layanan Satu Atap (*One Stop Service*) Bagi Kelompok Stigma

### Puskesmas Ubud II Kabupaten Gianyar Dr. Ida Ayu Cahyani Widyawati, M.Kes

Nama Layanan	Jejaring <i>Harm Reduction</i>
Alamat	Banjar Kutuh Desa Sayan Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar Bali
Link Website	
Telp	0361970112



Kabupaten Gianyar merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Bali, terletak 48 km dari Denpasar, terdiri dari 7 Kecamatan serta 70 desa/kelurahan. Dengan Visi Misi Gianyar BAGUS (Bersih, Alami, Giat, Berbudaya, Sejahtera), melalui UPT Dinkes Puskesmas Ubud II memberikan inovasi pelayanan kesehatan khususnya pada penanganan penyakit HIV/AIDS. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan resiko bagi sekelompok orang merupakan upaya mengubah keluhan menjadi kepuasan pengguna

layanan dengan cara sederhana dan biaya yang murah.

Penderita HIV/AIDS selain menderita secara fisik akibat infeksi virus HIV, juga menderita secara psikis akibat stigma dari masyarakat. Ubud merupakan kawasan wisata yang kental dengan adat istiadat dan religiusnya. Pengetahuan masyarakat tentang HIV/AIDS masih kurang menempatkan penderita HIV/AIDS dalam kehidupan sosialisasi masyarakat, sehingga keberadaan mereka masih terpinggirkan dan sulit mengakses layanan secara terbuka dan birokratis.

Seseorang yang dinyatakan positif reaktif setelah konseling pasca tes akan melakukan pemeriksaan penunjang dan konsul beberapa disiplin ilmu untuk mendapatkan pengobatan. Keadaan ini cukup membebani fisik dan psikis penderita ditambah lagi biaya yang dikeluarkan menyebabkan penderita batal berobat, putus berobat hingga akhirnya meninggal. Keadaan ini disikapi dengan melakukan upaya yang terdiri dari dua tahapan:

Pertama, menyediakan layanan untuk menjangkir semua faktor resiko yaitu Satelit Klinik Rumatan *Methadone* untuk menjangkir kasus dari pemakai jarum suntik, Klinik IMS menjangkir kasus penyakit menular seksual dan mengarahkan semua ibu hamil ikut tes untuk mengetahui status HIV-nya. Kedua, menyediakan layanan pemeriksaan darah lengkap gratis yaitu klinik CST, CD4 dan pendamping untuk memfasilitasi permasalahan yang muncul dalam persiapan maupun selama pengobatan. Peyelenggaraan klinik satu atap bagi kelompok beresiko dan memberikan ancaman bagi sekitar merupakan upaya Dinkes melalui UPT. Kesmas Ubud II dalam memberikan perlindungan paripurna bagi penderita maupun penduduk kunci.

### 13. Sistem Administrasi Perjalanan Dinas

#### Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Nunukan Ilham Zain, S.Sos, MPA

Nama Layanan	Sistem Pelayanan Administrasi Perjalanan Dinas
Alamat	Ktr. Bupati Nunukan Lt.3, Jl. S.jepun, Nunukan
Telp	0556 2027883



Sistem Administrasi Perjalanan Dinas adalah suatu sistem yang dikembangkan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi perjalanan dinas bagi pejabat dan pegawai negeri sipil dilingkungan Sekretariat Daerah dan kepala SKPD di Kabupaten Nunukan.

Sistem administrasi perjalanan dinas dijalankan dengan berbasis pada MySQL, dimana jika pada awalnya secara umum surat perintah tugas dan surat perintah perjalanan dinas diterbitkan secara manual, maka melalui system ini penerbitan kedua dokumen tersebut dilakukan secara terpadu, sehingga unsur tertib administrasi, pengendalian dan pengawasan, evaluasi dan pelaporan tentang perjalanan dinas dapat secara integral dilaksanakan.

Sistem administrasi perjalanan dinas ini meliputi 4 tahapan yaitu :

1. Verifikasi berkas pengajuan/permohonan perjalanan dinas (telaahan staf) atau permohonan informasi perjalanan dinas. Berkas pengajuan/permohonan perjalanan dinas dibuat secara tertulis dengan mencantumkan maksud perjalanan, tujuan, lama perjalanan, waktu, tempat, nama pejabat/PNS, dan anggaran. Verifikasi dilakukan langsung oleh operator system dengan arahan atasan langsungnya. Sedangkan permohonan informasi tentang perjalanan dinas, dapat disampaikan secara langsung kepada operator baik secara lisan maupun tulisan.
2. Input data  
Pengajuan/permohonan perjalanan dinas yang telah diverifikasi selanjutnya diinput dalam system, dimana setiap pejabat dan PNS telah memiliki identitas tersendiri. Untuk menghindari adanya kesalahan identitas, maka Nama dan NIP PNS bersangkutan telah dikunci melalui system sehingga menghindari adanya duplikasi.
3. Print out dokumen dan pemberkasan  
Surat perintah tugas dan surat perintah perjalanan dinas yang telah selesai selanjutnya di print out untuk diserahkan kepada yang bersangkutan. Unit pelayanan dalam hal ini akan menyimpan 1 berkas print out sebagai arsip manual, disamping arsip elektronik yang ada dalam system tersebut.
4. Pelaporan.  
Pelaporan tentang perjalanan dinas dilakukan setiap awal bulan berikutnya yang disampaikan kepada Bupati, Sekretaris Daerah, Inspektorat, DPKAD dan Bagian Organisasi.

Dengan menggunakan sistem administrasi perjalanan dinas ini, maka administrasi perjalanan dinas menjadi semakin baik, tertata dan arsip yang lebih terjamin.

## 14. KPK Whistleblower's System

### KPK Direktorat Pengaduan Masyarakat Abraham Samad

Nama Layanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Alamat	Jl. HR. Rasuna Said Kav. C1 Jakarta 12920
Link Website	
Telp	021-25578300



KPK sejak awal berdiri berusaha menyediakan berbagai media pengaduan bagi masyarakat yang ingin melaporkan dugaan tindak pidana korupsi, antara lain berupa kotak pos, surat, saluran telepon, faksimili, SMS pengaduan, email pengaduan, dan ruang untuk pelapor datang langsung ke KPK.

Seiring berjalannya waktu, terjadi ketimpangan atas jumlah pengaduan yang diterima KPK yang semakin banyak, dengan persentase pengaduan yang bisa ditindaklanjuti yang cenderung menurun. Salah satu penyebabnya adalah kualitas pengaduan yang disampaikan ke KPK semakin menurun, hanya pengulangan atas pengaduan yang telah disampaikan sebelumnya dan tidak adanya data pendukung memadai atas pengaduan yang disampaikan. Dapat dimaklumi bahwa terdapat keterbatasan akses data oleh masyarakat umum untuk bisa melaporkan dugaan tindak pidana korupsi.

Survey oleh *Institute of Business Ethics* tahun 2007 menyimpulkan bahwa 1 diantara 4 karyawan mengetahui kejadian pelanggaran, tetapi 52% diantaranya tetap diam (dikutip dari KNKG – WBS 2008)

Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pihak tertentu dalam masyarakat yang sebenarnya memiliki cukup akses data, namun tidak melaporkan dugaan tindak pidana/pelanggaran kepada aparat penegak hukum. Salah satu yang menjadi alasannya adalah keengganan untuk terekspose identitasnya kepada masyarakat sebagai pelapor dugaan tindak pidana. Oleh karena itu, pada tahun 2009 KPK mengembangkan media pengaduan baru berbasis internet, yang memberikan fasilitas kerahasiaan identitas pelapor dan memberikan akses untuk bisa berkomunikasi secara interaktif dengan petugas KPK.

## 15. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sumenep

### Kecamatan Kota Sumenep Pemkab. Sumenep Drs. H. Mohamad Junaidi, MSi

Nama Layanan	Pelayanan Administrasi
Alamat	JL. Agus Salim No. 0 Sumenep
Link Website	
Telp	



Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik melalui Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memiliki makna yang strategis didalam mewujudkan pelayanan yang prima di tingkat kecamatan serta membangun Citra Pelayanan Publik Pemerintah khususnya di Era Otonomi Daerah dan Globalisasi.

Selama ini opini dan image masyarakat terhadap pelayanan publik yang berbelit-belit, pungli dan ketidak jelasan waktu dan

penyelesaiannya menjadi isu aktual yang terus mengemuka yang harus segera diupayakan solusi dan pemecahannya. Kondisi ini disebabkan kualitas sistem dan manajemen di dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah yang belum optimal serta integritas, etos dan budaya aparatur yang tidak terbangun.

Untuk menjawab terhadap buruknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya melalui koreksi dan perbaikan terhadap Manajemen Pelayanan Publik yang selama ini dilakukan. Untuk itu perlu dilakukan inovasi terhadap manajemen pelayanan publik. PATEN adalah sebuah produk Inovasi Manajemen dalam rangka mempermudah, memperlancar, mempercepat dan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat baik yang disebabkan karena faktor geografis maupun ketersediaan infra struktur yang kurang memadai.

Pelaksanaan beberapa jenis perijinan dan non perijinan yang sebelumnya dilaksanakan di Kabupaten dan kemudian didelegasikan oleh Bupati Kepada Camat melalui penyelenggaraan PATEN dirasa signifikan terhadap reformasi birokrasi pelayanan publik yang dalam implementasinya dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan kelancaran terhadap permintaan layanan masyarakat dan kepuasan layanan. Di dalam penyelenggaraan PATEN ini beberapa unsur seperti ; *Policy*, Prosedur, Personil dan Organisasi, menjadi Indikator dan perhatian yang terus dikembangkan secara efektif dan efisien, sehingga operasionalisasi penyelenggaraan PATEN dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan masyarakat

Pengalaman pelaksanaan PATEN telah memberikan dampak yang positif terhadap kenaikan PAD dimana dengan adanya PATEN telah mampu menaikkan PAD sebesar 700,95 % dari PAD tahun sebelumnya. Penyelenggaraan PATEN telah menunjukkan tingkat layanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang dibutuhkan. Hal ini terbukti dari hasil survey IKM dengan nilai 84,31 (Sangat Baik).

## 16. Pelayanan Panggilan *Emergency Publik*

### Dinas Kesehatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dr. Anshayari Arsyad, M.Kes

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl. RA. Kartini No. 11 Palu
Link Website	
Telp	0451421070



Pada pertengahan tahun 2012 menurut evaluasi Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah khususnya Seksi Kesehatan Rujukan dan Rumah Sakit, menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan sistem rujukan di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah. Salah satu masalah yang sangat memprihatinkan saat itu adalah pasien rujukan yang terkonsentrasi hanya di dua Rumah Sakit Kelas B di Kota Palu, sedang Rumah Sakit yang ada di wilayah Kota Palu dan sekitarnya berjumlah

9 Rumah Sakit dengan rincian 2 RSUD dengan setifikasi Kelas B, 1 RSUD B khusus, 1 RSUD Kelas D, 1 Rumkit kelas C, 1 Rumkit kelas D, 2 Rumah Sakit Swasta Kelas C dan 1 Rumah Sakit Swasta Kelas D.

Distribusi pasien yang tidak merata ini menyebabkan dua rumah sakit yang sedianya sebagai rujukan lanjut dan pusat rujukan wilayah Sulawesi Tengah tersebut tidak mampu melayani pasien yang jumlahnya melebihi dari kapasitas tempat tidur yang tersedia. Keadaan rumah sakit yang mengalami kelebihan beban *overload* tersebut berbanding terbalik dengan 7 rumah sakit lain yang ada di Kota Palu.

Setelah menemukan masalah tersebut, dinas kesehatan provinsi melakukan supervisi di setiap rumah sakit dalam Kota Palu. Hasil temuan, masalahnya terkonsentrasi hanya pada pasien di dua rumah sakit tersebut adalah :

- Dua rumah sakit yang mengalami *overload* adalah rumah sakit kelas B sebagai Rumah Sakit Rujukan Lanjut, sehingga rumah sakit tersebut sekaligus menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit di seluruh wilayah Sulawesi Tengah dan sebagian wilayah Sulawesi Barat.
- Tidak adanya media bagi masyarakat luas untuk mengetahui informasi ketersediaan tempat tidur di setiap rumah sakit. Hal ini berdampak pada rujukan langsung ditujukan ke rumah sakit pusat rujukan.
- Stigma di masyarakat yang terbangun bahwa Rumah Sakit dengan Kelas B pelayanannya lebih baik dibanding dengan kelas dibawahnya, walaupun dengan kasus yang penyakit yang sama.

Dari tiga kesimpulan tersebut, dinas kesehatan provinsi melakukan rapat koordinasi dengan pihak – pihak terkait :

- a. Para Direktur Rumah Sakit se- Kota Palu
- b. Kepala Dinas Kesehatan Kota Palu
- c. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Sigi
- d. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Donggala
- e. DIRLANTAS POLDA Sulawesi Tengah.

Dalam rapat koordinasi tersebut dicapai kesepakatan bahwa harus dibentuk suatu Sistem Rujukan Terpadu sebagai pengatur lalulintas rujukan di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah. Sistem Rujukan Terpadu ini berkaitan erat dengan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS), karena dalam operasionalnya distribusi rujukan pasien berpatokan pada jumlah tempat tidur yang tersedia di Rumah Sakit rujukan dan informasi tempat tidur tersebut hanya bisa didapatkan melalui Sistem Informasi Rumah Sakit.

Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah berinisiatif untuk mengembangkan Sistem Informasi Rumah Sakit Online (SIRS Online) yang terhubung dengan data base Sistem Rujukan Terpadu sebagai referensi pendistribusian pasien. Dinas Kesehatan Prov. Sulawesi Tengah mengajak para : Direktur Rumah Sakit, Kepala Dinas Kesehatan Kota Palu dan Kab. Sigi untuk melakukan Studi Banding ke Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kab. Seragen, Jawa Tengah Pada Tanggal 20 November 2012.

Kesimpulan yang didapat dari hasil Studi Banding adalah pembangunan Sistem Rujukan tersebut terinspirasi dari Yogyakarta Emergency YES 118 dengan *costumisasi* informasi data ketersediaan tempat tidur di setiap Rumah Sakit yang terletak di Kota Palu sebagai pengembangan Sistem Rujukan Terpadu dengan nama Program Sulteng *Emergency Services* 119.

## 17. Upaya Aksi Mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi pada Jembatan Timbang di Provinsi Jawa Timur

### Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur Ir. Wahid Wahyudi, MT

Nama Layanan	Pelayanan Penimbangan Kendaraan
Alamat	Jl. A. Yani 268 Surabaya (Kantor Pusat)
Link Website	
Telp	031-8292276



Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan fungsi Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor (UPPKB) sebagai pengawasan muatan angkutan barang serta wajib mendata jenis barang yang diangkut, berat muatan, dan asal tujuan. Namun dengan stigma negatif menjadikan fungsi UPPKB tidak optimal terkait dengan keterbatasan maupun permasalahan yang saling terkait dan menjadikan UPPKB sebagai tumpuan dari kegagalan sistem pengawasan muatan angkutan barang. UPPKB bukan

satu-satunya instrument mutlak penyebab terjadinya fenomena “kelebihan muatan”. Lebih tepat apabila UPPKB diposisikan sebagai ujung tombak di sektor hilir pengawasan muatan angkutan barang.

UPPKB Provinsi Jawa Timur tersebar di 20 lokasi yang berada di Ruas Jalan Nasional. Sebelum penerapan Teknologi Informasi dan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi, jembatan timbang telah memiliki kesan sebagai sarang pungutan liar (pungli). Kendaraan barang apabila melanggar ketentuan muatan akan diberikan sanksi berupa denda atau tilang (penahanan buku uji), praktek-praktek pungli dalam proses penimbangan kendaraan dilakukan dengan cara memanipulasi berat kendaraan dan denda yang didata oleh oknum petugas UPPKB sehingga kendaraan dengan berat yang seharusnya ditilang dapat lolos di jalan raya.

Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur berupaya menghilangkan kesan sarang pungli. Seperti sebuah istilah yang sering kita dengar bahwa “Tindak korupsi itu terjadi bukan hanya karena ada niat tapi juga karena ada kesempatan, waspadalah”, sehingga dalam rangka mewujudkan layanan di unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor terbebas dari korupsi/pungli maka maksud dari istilah tersebut yang harus diwujudkan meliputi mempersempit ruang praktik terjadinya pungli serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia di UPPKB.

Dengan didukung sebuah teknologi sistem informasi yang diterapkan kedalam proses kegiatan penimbangan kendaraan di UPPKB dapat mempersempit ruang untuk melakukan pungli ataupun penggelapan dana. Hal itu dikarenakan semua data pendapatan dari kompensasi denda penimbangan tersimpan ke dalam sebuah sistem informasi yang saling terhubung sehingga dapat di akses dan diawasi.

## 18. Pelayanan Bus Sekolah Gratis

### Dinas Pendidikan Kabupaten Pakpak Barat Jalan Berutu

Nama Layanan	Pelayanan Antar Jemput
Alamat	Komplek Panorama Indah Sindeka
Link Website	
Telp	0627-7433051



Kabupaten Pakpak Barat merupakan daerah pemekaran yang baru berusia 10 Tahun, yang dibentuk sesuai dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Pakpak Bharat dan Kabupaten Humbang Hasundutan di Provinsi Sumatera Utara. Sebagai daerah pemekaran baru Pemerintah Kabupaten Pakpak Bharat menjadikan Sektor Pendidikan sebagai prioritas utama bersama Sektor Kesehatan dan Sektor Pertanian.

Alokasi anggaran untuk pembangunan Sektor Pendidikan dalam beberapa tahun terakhir telah berada diatas 20% dari total APBD yang peruntukannya adalah untuk mendanai program-program pembangunan sarana maupun prasarana pendidikan dan program peningkatan mutu pendidikan. Sejalan dengan itu, upaya peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap sarana pendidikan yang ada juga terus dilakukan antara lain melalui program pengadaan sarana transportasi bagi anak didik

di daerah-daerah terpencil.

Gedung sekolah SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA dan SMK Kabupaten Pakpak Barat pada umumnya tidak berada pada jalur transportasi strategis dan jauh dari pemukiman penduduk. Kondisi ini membuat peserta didik tidak dapat hadir tepat waktu di sekolah karena 80% diantaranya harus berjalan kaki ke sekolah yang jarak tempuhnya bervariasi antara 1 km sampai dengan 11 km.

Melihat kondisi ini, Pemerintah Kabupaten Pakpak Barat melakukan terobosan melalui kebijakan Pengadaan bus sekolah gratis yang sudah dimulai sejak tahun 2009 hingga tahun 2013. Adanya Bus Sekolah gratis yang dipersiapkan Pemerintah Kabupaten Pakpak Barat ternyata sangat berdampak positif dan bermanfaat bagi masyarakat, dimana anak didik dapat hadir dan pulang tepat waktu disamping itu biaya yang sebelumnya harus dikeluarkan oleh orang tua siswa untuk membayar angkutan umum dapat di gunakan untuk membeli kebutuhan lainnya.

## 19. Semen Beku Sexing

### Kementerian Pertanian | Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari Malang Drh. Maidaswar, M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Barang dan Jasa
Alamat	Desa Toyomarto, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, Kotak Pos 08 - Singosari, Malang - 65153
Telp	0341-458359, 458669, 454331



BBIB Singosari merupakan UPT Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan yang mempunyai tugas melaksanakan produksi, distribusi, pemasaran, dan pemantauan mutu semen ternak unggul, serta pengembangan inseminasi buatan.

Dalam upaya mencerdaskan dan mencetak generasi muda yang handal, Kementerian Pertanian mencanangkan kecukupan protein hewani khususnya daging sapi dan kerbau dalam Program Swasembada Daging Sapi dan Kerbau

(PSDDK) tahun 2014. Selama ini Indonesia masih melakukan impor daging sebesar 55.840 ton per 22 Desember 2013. Sedangkan untuk impor sapi hidup bakalan sebanyak 312.628 ekor dan sapi siap potong adalah 94.949 ekor per 27 Desember 2013.

Indonesia saat ini juga masih terus melakukan impor susu untuk mencukupi kebutuhan dalam negeri. Kontribusi susu lokal hanya 25% dari kebutuhan nasional atau sebesar 1.800 ton. Artinya kekurangan pasokan susu lokal harus dilakukan impor susu sebesar 75% dari kebutuhan nasional atau 5.400 ton senilai US\$ 700 juta tiap tahun. BBIB Singosari selaku produsen dan pemasok semen beku terbesar di Indonesia ikut berperan penting dalam melaksanakan program tersebut dalam bentuk penyediaan semen beku berkualitas sehingga mampu meningkatkan mutu genetik sapi di Indonesia.

Berbagai macam terobosan teknologi peternakan di bidang inseminasi buatan secara terus menerus dilakukan oleh BBIB Singosari sehingga mampu menghasilkan berbagai inovasi yang layak dikembangkan dan outputnya dapat dirasakan manfaatnya langsung oleh masyarakat luas terutama insan peternakan. Salah satu terobosan inovasi yang telah dikembangkan oleh BBIB Singosari saat ini adalah pengembangan semen beku *sexing*. Teknologi *sexing* merupakan tindakan khusus untuk menentukan jenis kelamin keturunan yang akan dilahirkan. Melalui teknologi ini jenis kelamin dari pedet dapat ditentukan sejak awal sesuai dengan yang diharapkan.

Pemanfaatan teknologi semen beku *sexing* merupakan salah satu pilihan yang tepat dalam rangka peningkatan efisiensi reproduksi ternak yang mampu meningkatkan efisiensi usaha peternakan baik dalam skala peternakan rakyat maupun dalam skala komersial. Teknologi inovasi dilakukan oleh BBIB Singosari sebagai upaya untuk memberikan suatu harapan nyata dari pelanggan khususnya peternak, atas jenis kelamin dari keturunan yang akan dilahirkan, yaitu pedet jantan untuk digemukkan (produksi daging) dan pedet betina sebagai calon induk (perbibitan). Selain itu, inovasi ini juga sangat bermanfaat dalam program percepatan peningkatan jumlah populasi ternak di Indonesia melalui penyediaan keturunan jenis kelamin betina yang dapat meningkatkan populasi ternak betina produktif melalui efisiensi program optimalisasi Inseminasi Buatan secara berkelanjutan.

## 20. Pelayanan Karantina Ikan PASTI (Profesional, Akuntabel, Santun, Transparan, Inovatif)

### Kementerian Kelautan dan Perikanan | Balai KIPM Semarang Woro Nur Endang

Nama Layanan	Pelayanan Karantina Ikan
Alamat	Jl.Ampenan No.4 Pelabuhan Tanjung Mas, Semarang
Telp	0243541769



Balai KIPM Kelas II Semarang sebagai unit pelayanan publik yang menjalankan fungsi pengendalian sistem jaminan kesehatan ikan, mutu dan keamanan hasil perikanan berbasis ISO 9001:2008.

#### PERMASALAHAN

Sertifikasi kesehatan ikan terhadap komoditi perikanan merupakan syarat sekaligus jaminan bagi para pelaku usaha perikanan untuk melakukan impor/ekspor/domestic masuk/domestic keluar di pintu pemasukan. Namun, tidak jarang pelaku usaha menemui kendala, seperti ketidakpastian waktu dan prosedur, kejelasan petugas pelayanan serta belum maksimalnya keterbukaan informasi peraturan perundangan dan tarif jasa karantina ikan.

#### PEMECAHAN

Pelayanan public berprinsip *good governance* telah dirintis Pelabuhan Tanjung Emas tahun 2008 dengan menerapkan sistem INSW. Sistem ini mengintegrasikan *In House* Sistem di masing masing *Government Agency* (GA) dengan Sistem Kepabeanaan, Bertujuan mempercepat penanganan dan pengawasan arus dokumen dengan memangkas jalur sistem yang tidak efisien. Hal tersebut sebagai landasan untuk menginovasi pelayanan publik di Balai KIPM Semarang dengan implementasi ISO 9001 : 2008 yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan dengan menjamin waktu pelayanan : Export 5 hari.; Import: 7 hari; Domestik keluar : 5 hari; Domestik masuk : 3,5 jam.

Selain hal tersebut didukung oleh penetapan petugas pelayanan yang berkompeten dan berintegritas, memfasilitasi keterbukaan informasi public, dan menerapkan ISO 17025:2008 untuk menjamin mutu pengujian laboratorium.

#### DAMPAK

Dengan menerapkan pelayanan karantina ikan berbasis ISO 9001:2008 masyarakat sebagai pengguna layanan memperoleh jaminan kepastian waktu dan biaya pelayanan, mendapatkan pelayanan sesuai prosedur serta memperoleh kemudahan akses informasi terkait pelayanan penerbitan sertifikat kesehatan ikan.

Pelayanan profesional mempersingkat waktu untuk mendapatkan sertifikat kesehatan ikan dengan waktu tunggu 14 hari menjadi 7 hari sehingga *economic cost* yang harus dikeluarkan pengguna jasa untuk operasional *cold storage* mengalami perubahan signifikan sebesar lima puluh persen.

Dengan kondisi tersebut, integritas dan profesionalisme petugas meningkat, sehingga celah celah negoisasi yang menimbulkan gratifikasi dapat ditekan. Hal ini telah diapresiasi oleh KKP dengan menetapkan Balai KIPM Semarang sebagai Unit pelayanan yang berpredikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi).



## 22. Pelayan Pendidikan Bermutu dengan Program Penampilan dan Prestasi Sekolah (P2S) Melalui Pendekatan Sekolah Ramah Lingkungan, Ramah Sosial, dan Berbudaya Mutu

### Dinas Pendidikan Kabupaten Padang Pariaman Dra. Dian Mulyati Syarfi, M.Pd

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jl. Sei Abang Kec. Lubuk Alung
Link Website	
Telp	075196033



Sekolah merupakan lembaga yang dibuat untuk menyelenggarakan pendidikan yang didalamnya terjadi jalinan interaksi dari komponen-komponen baik akademik maupun non akademik. Setiap interaksi yang berlangsung dalam suatu sekolah akan menghasilkan kekuatan dan berpengaruh terhadap sekolah.

SMA Negeri 1 Lubuk Alung sebuah sekolah yang berada di Kecamatan Lubuk Alung menjadi sekolah favorit di Kabupaten Padang Pariaman dan

sekitarnya. Setiap awal tahun pelajaran hanya sekitar 28% peminat yang diterima. Di atas lahan seluas 12385 meter persegi berdiri bangunan yang diisi 27 rombongan belajar dengan 805 orang siswa. Ada 40 % siswa dari keluarga ekonomi kurang mampu bersekolah disini.

Sekolah ini mendapat kepercayaan masyarakat dan sudah dua tahun terakhir mendapat nilai tertinggi untuk indeks kepuasan masyarakat. Hal ini terkait dengan prestasi-prestasi yang diraih, penampilan sekolah yang asri dan ramah sosial memberi pelayanan bermutu pada semua baik miskin maupun yang berada. Sebagai sekolah yang pernah menjalankan program Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI), merupakan salah satu program pemerintah dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan secara bertahap, dan pengembangan kultur sekolah yang kondusif.membuat sekolah ini semakin diminati. Untuk penjaminan mutu pelayanan pendidikan sudah menerapkan manajemen berbasis ISO 2008:9001. Sekolah ramah lingkungan, ramah sosial dan berbudaya mutu adalah prinsip yang dianut dalam penyelenggaraan pendidikan bermutu disekolah.

Dengan memberikan Pelayan Pendidikan Bermutu dengan Program Penampilan dan Prestasi Sekolah (P2S) Melalui Pendekatan Sekolah Ramah Lingkungan, Ramah Sosial, dan Berbudaya Mutu, SMA N 1 Lubuk Alung telah menunjukkan hasil yang menggembirakan dan membuat sekolah ini menjadi sekolah favorit dan dipercaya masyarakat serta mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat Sangat baik (score 81,30).

## 23. Ujian CPNS Online Kemenperin

### Biro Kepegawaian Setjen Kementerian Perindustrian Dr. Ir. Agus Mundiyo

Nama Layanan	Pelayanan Jasa
Alamat	Jl. Gatot Subroto Kav.52-53 Lt.8 Jakarta
Link Website	
Telp	0215252203



Dari tahun ke tahun jumlah pelamar CPNS mengalami peningkatan yang signifikan yaitu rata-rata lebih dari 10.000 pelamar. Hal ini menyebabkan panitia rekrutmen bekerja ekstra untuk mengolah dan menilai pelamar yang masuk. Apabila tidak dilakukan antisipasi akan menimbulkan biaya rekrutmen yang besar. Penggunaan sistem teknologi informasi diharapkan dapat memangkas biaya serta efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang ada melalui ujian online.

Unsur inovasi Kemenperin menggunakan teknologi informasi yang merupakan salah satu alat untuk menilai ujian secara cepat dan dapat digunakan untuk jumlah pelamar yang banyak. Proses rekrutmen CPNS menggunakan sistem pendaftaran online sejak 2008 dan ujian online sejak 2009 serta pelaksanaan TKD CPNS 2013 menggunakan sistem Lembar Jawab Komputer (LJK). Beberapa Kementerian telah menggunakan sistem pendaftaran online namun hanya Kementerian Perindustrian yang telah menggunakan ujian online.

Dampak yang dirasakan masyarakat atas pelaksanaan ujian online adalah terbukanya kesempatan masyarakat melamar CPNS dimanapun tempat tinggalnya sesuai formasi yang sesuai tanpa harus ada kartu kuning, SKCK, surat sehat lebih dulu; ujian online melalui koneksi internet; kemudahan melakukan validasi berkas apabila lulus ujian; mengikuti TKD dengan LJK secara tertib dan nyaman karena peserta TKD dipilih dengan selektif; penghematan APBN secara signifikan karena tidak perlu menggandakan soal sejumlah 10.000 namun cukup sejumlah 1.306 sesuai jumlah pelamar.

Pihak – pihak yang terlibat dalam pelaksanaan ujian CPNS online sejak 2009 hingga 2013 adalah Menteri Perindustrian dan Sekretaris Jenderal serta jajaran Eselon 1. Penyusunan soal ujian online, Kemenperin bekerja sama dengan Perguruan Tinggi Negeri untuk membedakan soal ujian setiap tahunnya, kemudian bekerja sama dengan PT. Moratel untuk menjamin keamanan data dan ketersediaan jaringan internet yang cepat dan tidak terputus serta bekerja sama dengan Perguruan Tinggi Negeri untuk melakukan psikotes pada tahap TKB.

Proses rekrutmen CPNS online dilaksanakan berdasarkan persetujuan dari Kemenpan RB melalui surat Deputi Bidang SDM Aparatur Menpan No. B/2524/DIII.PANRB/8/2013 tanggal 15 Agustus 2013 bahwa Kemenperin mengadakan tahapan registrasi online sekaligus melakukan tahapan ujian online sepanjang dapat menyesuaikan jadwal secara nasional.

Pelaksana dalam pengembangan sistem informasi ujian online ini dibuat oleh PNS-PNS unggulan Kemenperin yang sudah dikader sejak 2009 dan beberapa penghargaan diraih Kemenperin dalam pelaksanaan e-gov. Sumber pembiayaan ujian online 2013 menggunakan DIPA yang efisien dan tidak membebani APBN. Keuntungan teknis yang didapat melalui kerjasama dengan PT Moratel adalah mendapatkan fasilitas jaminan bandwidth khusus sehingga tercapai optimalisasi dan tidak mengalami gangguan dalam penyelenggaraan ujian online.

Evaluasi dan monitoring yang telah dilakukan menghasilkan bahwa pelayanan staf panitia selama kegiatan penerimaan CPNS dinilai baik (56,36%); kemudahan akses informasi penerimaan CPNS Kemenperin dan pendaftaran online dirasa mudah (58,72%); informasi mengenai penerimaan CPNS didapat melalui media elektronik (89,81%); sistem operasional ujian online dinilai tersendat (39,41%); dan prosedur validasi penerimaannya terstruktur (63,87%).

Pembelajaran utama ujian online adalah efisiensi dalam melakukan rekrutmen secara efektif karena Kementerian melakukan seleksi terlebih dahulu sebelum ke tahap seleksi CAT. Keberlanjutan untuk tahun 2014 memudahkan peserta melakukan ujian dengan sistem CAT secara langsung menggunakan komputer di tempat-tempat yang sudah ditunjuk sehingga ada efisiensi waktu dan biaya perekrutan serta efisiensi sumber daya panitia yang terbatas jumlahnya.

Melalui perspektif reformasi birokrasi, perbaikan dalam sistem rekrutmen salah satunya dengan menetapkan syarat akreditasi sebagai standar pelamar yang kompeten sehingga tercipta rekrutmen yang terbuka, bersih dan akuntabel serta diharapkan memberikan nilai efisiensi biaya yang dibebankan pada DIPA.

## 24. Penanganan Pengaduan Berperspektif Korban

### Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pengaduan Masyarakat Sudarmadji, SE

Nama Layanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Alamat	Jl.Abdul Muis No.7 Jakarta Pusat
Telp	021-3523264



Bagian Pengaduan Masyarakat Biro Hukum dan Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak memiliki inovasi dalam mewujudkan Ruang Pengaduan yang berspektif gender, dengan memerhatikan sarana dan prasarana yang harus dipenuhi sebagai syarat ruang pengaduan/konseling yang nyaman bagi pelapor untuk mengadukan kasus yang dialami, seperti posisi duduk antara petugas dan pelapor, tempat yang tidak terbuka, dan lain sebagainya.

Bagian Pengaduan Masyarakat selama ini menangani kasus perempuan dan anak korban kekerasan, dan tidak menutup kemungkinan untuk kasus kekerasan yang dialami oleh laki-laki, sehingga prinsip dan kode etik dalam pemberian layanan harus benar-benar dipahami oleh petugas termasuk kondisi ruang pengaduan. Dalam mewujudkan inovasi baru dalam pelayanan publik, bagian Pengaduan

Masyarakat juga telah membuat *Hotline Number* (telepon berbayar) yang aktif selama 24 jam agar dapat memudahkan pelapor menghubungi tim Pengaduan Masyarakat apabila ada sesuatu yang bersifat darurat.

Tim Pengaduan Masyarakat juga selalu berkoordinasi dengan lembaga-lembaga layanan lainnya termasuk K/L terkait serta aparat penegak hukum dalam proses penanganan kasus dan pengaduan yang diterima. Pada tahun 2013, Bagian Pengaduan Masyarakat telah menerbitkan Buku Saku mengenai Informasi Layanan bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan yang ditujukan untuk pelapor/masyarakat, dan K/L terkait sehingga mereka mendapatkan informasi mengenai layanan pengaduan masyarakat lainnya yang tersedia di seluruh Indonesia.

Dalam mengukuhkan kerjasama yang sudah terjalin antara Bagian Pengaduan Masyarakat dengan pihak Kepolisian, maka beberapa aparat kepolisian khususnya di Unit PPA menjadi Tenaga Profesi yang dapat membantu setiap saat dibutuhkan untuk menangani kasus-kasus khususnya yang masih dalam proses hukum. Tenaga Profesi ini juga dapat turun langsung ke lapangan dalam menindaklanjuti laporan pengaduan.

## 25. Festival Budaya Pertanian Kabupaten Badung Sebagai Terobosan Inovasi, Promosi dan Pemasaran Produk

### Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Badung Bidang Pengolahan Hasil dan Pasca Panen Ir. I. G. A. K. Sudaratmaja, MS.

Nama Layanan	Pelayanan Informasi
Alamat	Pusat Pemerintahan Mangupraja Mandala Jalan Raya Sempidi Kabupaten Badung-Bali
Telp	(0361) 9009413



Festival Budaya Pertanian dengan mengangkat potensi dan keunggulan Badung Utara yang berbasis sektor pertanian, yang dikemas dalam balutan budaya telah mampu mempersempit kesenjangan pembangunan wilayah Kabupaten Badung, khususnya antara Badung Utara dengan Badung Selatan. Kesenjangan ini sering direpresentasikan sebagai kesenjangan antara sektor pertanian dengan sektor pariwisata. Dengan adanya even ini, nilai penguatan

ekonomi dalam bentuk transaksi bisnis dan konservasi ekologi juga tetap dimunculkan, karena merupakan ciri dominan kawasan tersebut. Dengan demikian, inisiatif ini sangat sejalan dengan tujuan MDGs dengan dimensi keseimbangan meliputi: ekologi, teknologi, budaya, spiritual dan ekonomi kreatif.

Inovasi ini juga telah menunjukkan efisiensi ekonomi, partisipasi stakeholders yang cukup luas, direspon dan diadopsi institusi lain, serta membuka ruang yang cukup untuk saran perbaikan. Dampaknya bagi masyarakat cukup besar, terlihat dari jumlah kunjungan, nilai transaksi bisnis, sebagai ajang promosi, ruang dialog publik dan hiburan, serta bentuk nyata sinergi pertanian dengan pariwisata. Semua hal tadi akhirnya bermuara pada tumbuhnya icon/citra keberpihakan pada Badung Utara di mata publik. Inisiatif ini dikemas dengan pengorganisasian pelaksanaan yang terbagi dalam tiga tahap, yaitu : *pre-event* (persiapan); *summit-event* (puncak pelaksanaan) dan *post-event* (evaluasi). Hasil nyata, terukur dan berorientasi pada pengguna jelas tercermin dalam inisiatif ini, sebagai ciri dari peningkatan kualitas pelayanan publik.

Keberlanjutan program dan anggaran sudah menjadi komitmen Pemerintah Kabupaten Badung, untuk keseimbangan pembangunan wilayah. Replikasi dan adopsi sudah mulai tumbuh, bahkan event ini sangat berpeluang untuk disinergikan dengan program sektor lain yang berorientasi pemberdayaan dan penguatan ekonomi masyarakat yang berbasis pertanian. Secara keseluruhan inisiatif ini juga mencerminkan dimensi reformasi birokrasi, meliputi: perundang-undangan, organisasi, tata laksana, akuntabilitas, pengawasan, pelayanan publik dan budaya kerja.

## 26. Kampung Media - Penyebarluasan Informasi Berbasis Komunitas

### Dishubkominfo Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) Agung Hartono

Nama Layanan	Pelayanan Informasi
Alamat	Jl. Langko 49 Mataram
Telp	0370633735



Sampaikan informasi yang bermanfaat meski satu kalimat. Semangat inilah yang mendorong lahirnya tiga konsep penyebarluasan informasi berbasis 3K. Yakni berbasis Komunitas melalui program kampung media. Berbasis Kemitraan dan Berbasis kinerja.

Kampung media merupakan program yang tumbuh dari dan oleh rakyat. Pemerintah hanya berperan sebagai fasilitator dari program tersebut.

Inilah wujud dari paradigma birokrasi sebagai fasilitator pembangunan, sehingga masyarakat diharapkan turut berpartisipasi dalam pembangunan.

Sejak lama pola pelibatan masyarakat dalam sebuah program pemerintahan kerap menemui banyak kesulitan. Diantara kesulitan tersebut jika rendahnya apresiasi masyarakat terhadap sebuah program menyebabkan tak mulusnya pencapaian sebuah program. Maka, sosialisasi program dan pelibatan masyarakat didalam sebuah rencana kerja program menjadi hal yang krusial. Demikian pula sebaliknya.

Sukar mengharapkan warga agar turut mengambil bagian atau berpartisipasi dalam setiap kegiatan konkrit jika penyebaran informasi tidak merata di tengah masyarakat.

Dengan begitu, penyebarluasan informasi ikut berperan menentukan besaran dan arah partisipasi masyarakat agar sasaran dan tujuan program lebih efektif. Pola tersebut yang sekarang disebut bottom up merupakan solusi tercapainya sinergi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

Sebagai program sudah semestinya merupakan kebutuhan masyarakat, sehingga didalam perencanaan maupun pelaksanaannya, keterlibatan masyarakat sejak mula diawali dengan menciptakan ruang kreatif agar masyarakat didorong menemukan cara terbaik memenuhi kebutuhan sendiri. Memulai sebuah program yang didesain sebagai pendukung akan memaksimalkan keterlibatan masyarakat dalam setiap rencana kerja program bersangkutan.

Adapun dasar pemikirannya dan DASAR INISIATIF kampung media ini antara lain : (a) Kurangnya kapasitas media mainstream untuk menerima dan menampung berita masyarakat (b) Kekurangan media mainstream yaitu arsip publikasi yang tidak bias diakses oleh masyarakat/pihak di luar manajemen media (c) Media mainstream terbatas pada narasumber tertentu yang belum tentu mempunyai dasar maupun pendapat yang netral, (d) Kampung Media dibuat sebagai wadah informasi dari, oleh dan untuk masyarakat, (e) Informasi dari Kampung Media dapat digunakan sebagai acuan pelaporan, penajaman tugas pokok dan fungsi instansi, badan, lembaga dan pihak lain yang berwenang (f) Informasi dari Kampung Media merupakan informasi dan data sekunder yang secara tidak langsung dikirim oleh masyarakat, (g) Tuntutan keterbukaan informasi dari instansi, badan dan lembaga, efisiensi anggaran yang tepat guna dan tepat tujuan.

## 27. Berkas hilang diganti Rp.100.000 per lembar • Ganti ongkos transport pemohon dua kali lipat • System Bobot Kinerja Pegawai • Bebas dari Gratifikasi dan Pungli

### BP3MD Kabupaten Tanah Bumbu Arif Fadillah, S.Sos

Nama Layanan	Pelayanan Perizinan
Alamat	Jl. Raya Batulicin. RT.3 Desa Sejahtera Kec. Simpang Empat Kab. Tanah Bumbu
Link Website	
Telp	0518-70664



Cara berpikir masyarakat sudah semakin kritis. Kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas semakin berkembang dinamis. Sementara pemerintah sebagai penanggung jawab sangat lamban dalam mengikuti perkembangan tersebut, disebabkan birokrasi pemerintah sedang sakit.

Penyakit birokrasi yang sudah sangat parah adalah lambat, mahal, dan korup. Dari pemahaman tersebut kami coba melakukan inisiatif. Agar dokumen izin selesai tepat waktu (sesuai SOP) maka diterapkan aturan ; pegawai yang memperlambat (dapat diketahui melalui system alur berkas) wajib memberikan ganti ongkos transport pemohon sebanyak dua kali lipat (menggunakan uang pribadi). Disamping itu juga diterapkan aturan ; pegawai yang menghilangkan berkas pemohon wajib mengganti Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah) per lembar dokumen (menggunakan uang pribadi).

Agar biaya pengurusan izin tidak mahal diterapkan aturan, yaitu pegawai dilarang PUNGLI dan GRATIFIKASI, dengan sanksi pemberhentian bagi

yang melakukan.

Untuk penilaian kinerja pegawai yang obyektif diterapkan sistem pembobotan dan sistem Reward and Punishment yang tegas dan konsekwen.

## 28. E-MUSRENBANG

### Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya Agus Imam Sonhaji, ST, MMT

Nama Layanan	Perencanaan Pembangunan
Alamat	Jalan Pacar No. 6-8 Surabaya
Link Website	<a href="http://www.musrenbang.surabaya.go.id">www.musrenbang.surabaya.go.id</a>
Telp	(031) 5912144 ext. 548



Konsep perencanaan pembangunan yang integral dan partisipatif, melalui mekanisme musrenbang mendapat perhatian serius dari pemerintah Kota Surabaya. Dengan adanya sistem musrenbang yang telah dilakukan secara

online melalui website [www.musrenbang.surabaya.go.id](http://www.musrenbang.surabaya.go.id) sejak tahun 2009, baik Badan Perencanaan Pembangunan sebagai instansi yang mewadahi usulan maupun masyarakat sebagai partisipan akan memperoleh :

1. Keakuratan data;
2. Ketepatan sasaran kegiatan;
3. Mempermudah pengelompokan jenis usulan pekerjaan;
4. Waktu yang diperlukan untuk rekapitulasi data lebih cepat dan efisien;
5. Warga lebih mudah untuk mengetahui kepastian usulan mereka telah dimasuk dan verifikasi oleh Tim Musrenbang dengan disertai foto usulan yang akurat dan up date;
6. Dapat diperkirakan kebutuhan anggaran yang dibutuhkan atas usulan kegiatan yang diajukan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Pada aplikasi e-musrenbang tahun ini, terdapat pengembangan dari tahun-tahun sebelumnya karena aplikasi pada tahun ini menggunakan spasial analisis berbasis *Geographic Information System (GIS)* dengan melibatkan partisipasi perseorangan dan tetap mengacu pada Standar Satuan Harga (SSH). Dengan demikian, terdapat pemeringkatan prioritas secara *computerized*.

## 29. Pemberdayaan Kelompok Pendukung ASI (KP-ASI) Desa Batara Wilayah Puskesmas Taraweang Kabupaten Pangkep

### Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkep dr. Hj. Indriaty Latief, M.Kes

Nama Layanan	Pemberdayaan Masyarakat
Alamat	Jl. Mawar
Link Website	
Telp	



Pada tahun 2009 dan 2010 telah dilakukan pendataan salah satunya pendataan Kelompok Sadar Gizi (Kadarzi) yang ditujukan kepada puskesmas dari dinas kesehatan kabupaten/kota. Dari hasil pendataan tersebut, terlihat masih rendahnya cakupan pemberian ASI Eksklusif khususnya di Desa Batara, sehingga perlu upaya-upaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai ASI Eksklusif. Pendekatan inovatif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan

yaitu Pembentukan Kelompok Pendukung ASI (KP-ASI), melakukan MMD dan melakukan advokasi kepada desa, dengan pengadaan buku saku, memberikan pelatihan kelompok, melakukan pertemuan KP-ASI atau Pendampingan, dan melakukan kunjungan.

Dampak tidak langsung dari proses atau sistem yaitu menurunnya jumlah balita gizi buruk; menurunnya angka kematian ibu dan anak dan adanya peningkatan kenaikan berat badan bagi anak yang telah diberi ASI secara eksklusif dan dilanjutkan sampai berusia 2 tahun. Hal menyebabkan terjadi peningkatan status gizi masyarakat khususnya pada ibu dan anak. Yang terpenting, telah terjadi perubahan pola pikir dan perilaku masyarakat di bidang kesehatan.

Pemerintah Daerah Pangkep dan Dinas Kesehatan Pangkep melakukan upaya peningkatan Rencana Aksi Akselerasi Pemberian ASI Eksklusif. Dinas kesehatan memberikan acuan berupa kerjasama lintas sektor Inisiatif ini juga menjalin sinergitas dan melibatkan beberapa organisasi seperti AIMI (Asosiasi Ibu Menyusui Indonesia), tokoh-tokoh masyarakat, tokoh-tokoh agama dan lain-lain. Strategi yang dikembangkan yaitu Tim Perkesmas bekerja sama dengan program lain, Sosialisasi Tenaga Konselor ASI dalam melakukan pendampingan dan Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan Motivator ASI.

Sumber pembiayaan dalam kegiatan pelayanan konseling bagi ibu hamil dan ibu menyusui dari instansi Dinas Kesehatan yaitu menggunakan sumber dana BOK (Biaya Operasional Kesehatan). Monitoring dan Evaluasi dilakukan dengan cara supervisi, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan 10 LMKM (Langkah Menuju Keberhasilan Menyusui).

Sejak diterapkannya program ini telah banyak pembelajaran dalam pelaksanaan pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu pemberian konseling terhadap ibu menyusui dan teknik relaktasi pada ibu menyusui. Sebagai payung hukumnya, yaitu Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor : 25/Dinkes-PK/Kesga/V/2011 tentang Pembentukan Kelompok Pendukung ASI (KP-ASI) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Keberhasilan Desa Batara direplikasi ke desa yang ada di Wilayah Puskesmas Taraweang dan direplikasi dari masing-masing puskesmas baik dari kabupaten yang ada di Sul-Sel bahkan diluar Provinsi Sul-Sel direplikasi, dengan metode atau sistem yang digunakan berbeda tetapi tujuan yang sama.

Dinas Kesehatan telah memberikan model pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh masyarakat dan berkelanjutan. Di lapangan, konselor ASI memiliki tanggung jawab untuk mendatangi klien/pasien ke Rumah Sasaran guna menyelesaikan masalah yang dilakukan oleh pasien.

Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor : 25 /Dinkes-PK/Kesga/V/2011 tentang Kelompok Pendukung ASI Desa Batara Kabupaten Pangkep, bahwa Sumberdaya Manusia Pelaksana pada KP-ASI (Kelompok Pendukung ASI) ini terdiri dari Bidan, TPG (Tenaga Pelaksana Gizi), motivator ASI, anggota PKK, Majelis Ta'lim dan Tokoh Masyarakat dan didukung oleh kebijakan dari Dinas Kesehatan Kab. Pangkep.

Kelompok Pendukung ASI (KP-ASI) melakukan kerjasama dengan organisasi menyusui seperti AIMI (Asosiasi Ibu Menyusui Indonesia) dalam mendukung keberhasilan program pemberian ASI Eksklusif berdampingan dengan "GERNAS Sadar Gizi" (Gerakan Nasional Sadar Gizi).

### 30. Program Kartu Insentif Anak dan Sistem Relasi Pencatatan Kelahiran sebagai Langkah Cerdas Meningkatkan Manfaat Kepemilikan Akta Kelahiran guna Kesejahteraan Anak di kota Surakarta

#### Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Drs. Suwarta, MM

Nama Layanan	Pelayanan Kependudukan dan CAPIL
Alamat	Kompleks Balaikota Surakarta Jl. Jend. Sudirman No. 2 Surakarta
Link Website	
Telp	0271 644808



Hingga tahun 2009 masih terdapat 45 % warga dan 40 % anak di Kota Surakarta belum memiliki akta kelahiran. Dari 40 % anak di Kota Surakarta (data tahun 2009 :47.153 anak) tersebut, 60 % adalah kelompok miskin, pendatang, anak yatim, anakterlantar, dan anak yang lahir tanpa hubungan perkawinan yang syah. Dari 5 Kecamatan di Kota Surakarta, tingkat kepemilikan akta kelahiran anak paling rendah adalah Kecamatan Pasar Kliwon dan paling tinggi adalah Kecamatan Jebres.

Berdasarkan kelompok umur yang paling banyak belum memiliki akta kelahiran adalah kelompok umur 7 sampai 15 Tahun.

Selama ini ada ketakutan warga dalam pengurusan akta kelahiran karena ada kesan sangat birokratis dan biaya mahal. Apalagi jika terlambat lebih dari 1 tahun harus mengurus ke pengadilan. (Sebelum Keluarnya Keputusan MK Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18 /PUU-XI/2013). Akta kelahiran gratis bagi yang tidak terlambat diterapkan sejak tahun 2003, berdasarkan Perda No 2 Tahun 2003 tentang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Dikuatkan dengan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menyiapkan strategi untuk meningkatkan minat masyarakat untuk mencatatkan akte kelahiran dengan membuat Rencana Strategis semua anak tercatat kelahirannya serta meluncurkan program KIA. Program ini mulai dilaksanakan sejak bulan Desember 2009 dengan diluncurkan KIA di Kecamatan Banjarsari sebagai Pilot Projek pemanfaat Kartu Insentif Anak dengan dilandasi Peraturan Walikota Surakarta nomor 21 Tahun 2009 tentang pelayanan KIA.

Program KIA saat ini dikembangkan dalam kegiatan yang terpadu antara sistem jemput bola di rumah sakit, sistem online entri data di Rumah Sakit/ Rumah bersalin dan Kelurahan

dengan Dinas. Program dikembangkan menjadi Sistem Relasi Pencatatan Kelahiran yang direlasikan dengan pendidikan, Kesehatan dan Sosial. Data anak dilengkapi dengan 34 item untuk kepentingan analisis kebijakan pemberian insentif bagi anak lebih lanjut. Untuk Beasiswa anak dengan nama BPMKS (Bantuan Pendidikan Masyarakat Kota Surakarta) dan Jaminan Kesehatan dengan nama PKMS (Pelayanan Kesehatan Masyarakat Surakarta). Data ini sudah terkoneksi dengan Dinas Kesehatan Kota Surakarta dan Dinas Pendidikan Kota Surakarta.

Peningkatan penerbitan KIA setiap tahunnya meningkatkan 10 %. Hal ini menunjukkan program ini sangat diminati oleh masyarakat. Hal tersebut terjadi karena KIA memberikan manfaat untuk kesejahteraan anak dan tidak mengenal pelayanan diskriminatif. Pemberian insentif berupa diskon akan membantu penurunan biaya yang ditanggung oleh anak dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau pembelian jasa. Selain itu anak-anak-anak mendapatkan perlakuan khusus dalam pelayanan kursus tari, kursus seni, kursus musik dan lain-lain dalam rangka pelestarian budaya Jawa.

Sumber dana yang dipergunakan untuk kepentingan ini bersumber dari :

- 1) APBD Kota Surakarta, dana APBD bervariasi Tiap Tahun Pada Tahun 2013 dengan dana 230.000.000,- untuk kegiatan pendukung bidang.
- 2) Supporting dari UNICEF. (Dana Unicef setiap tahun berbeda-beda tergantung pada kegiatan yang diajukan dan disetujui oleh Pihak Unicef. Tahun 2012 mendapat dana dari Unicef sebanyak Rp. 95.890.000,-. dalam bentuk pengembangan Sistem Pencatatan Kelahiran yang direlasikan dengan pendidikan, kesehatan dan sosial. Pada Tahun 2013/2014 diajukan anggaran sebesar 250.000.000,- ke UNICEF.
- 3) Stakeholder CSR/partisipasi masyarakat; diwujudkan dalam bentuk insentif bagi anak. Kegiatan yang telah dilaksanakan ini mempunyai nilai yang berkelanjutan mengingat dampak positif dan manfaatnya bagi masyarakat kota Surakarta termasuk didalamnya bagi anak-anak.

Program KIA telah dikuatkan dengan Peraturan Walikota Surakarta dan diimplementasikan dengan Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerja sama, hal tersebut menjamin adanya alokasi anggaran melalui APBD setiap tahun dari pemerintah kota Surakarta yang dimanfaatkan untuk tugas tim kerja dan pengadaan pembuatan KIA. Program ini juga mendapat dukungan dana dari UNICEF yang dimanfaatkan untuk mengevaluasi kegiatan dan pengembangan mitra kerja pelaku usaha pendukung KIA.

Terdapat 30 Daerah/Kota Per Tahun yang telah belajar mengenai program Penerbitan KIA ke kota Surakarta dan Program KIA ini dalam proses direplikasi oleh daerah lain difasilitasi direktur Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Tidaklah sulit untuk melakukan transfer program KIA ke kota lain, karena secara umum infrastruktur sarana dan prasarana yang dibutuhkan/tersedia pada seluruh kota-kota di Indonesia seperti perangkat komputer, dan staf pendaftaran aktekelahiran. Hal yang perlu di tingkatkan oleh kota dan kabupaten lain hanyalah penyempurnaan SOP (Standar Operasional Prosedur) akta kelahiran, kerjasama dengan *stakeholder* kota terkait program KIA. Program ini juga sangat mudah untuk disesuaikan dengan kondisi masing-masing daerah .

## 31. Serambi Difusi Iptek

### Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Prov. Sumsel DR. Ekowati Retnaningsih SKM., M.Kes

Nama Layanan	Pelayanan Berbasis IPTEK
Alamat	Jl. Demang Lebar Daun No. 4864
Link Website	
Telp	0711374456



Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melalui Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Sumsel bersama-sama dengan Dewan Riset Daerah (DRD), Jejaring Litbang dan Asosisasi Peneliti Sumatera Selatan serta dunia usaha yang tergabung dalam KADIN dan HIPMI telah membentuk Serambi Difusi Iptek.

Serambi Difusi Iptek merupakan suatu wadah yang menghubungkan pelaku litbang selaku penghasil invensi/inovasi dengan masyarakat atau dunia usaha. Difusi adalah transfer ilmu pengetahuan dan teknologi, sedangkan Invensi adalah proses atau produk baru yang secara nyata berbeda atau sama sekali baru dibandingkan dengan proses atau produk serupa yang telah ada. Inovasi merupakan Implementasi produk baru

atau secara signifikan lebih baik(barang/jasa) ke dalam praktek bisnis sehingga lebih bermanfaat.

Serambi Difusi Iptek diharapkan mampu memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dalam memangkas prosedur dan biaya, mempercepat jangka waktu penyelesaian pelayanan serta mereduksi praktek mal administrasi dan pungli.

Dengan adanya beberapa pelayanan berbasis IT yang dapat diakses oleh masyarakat maupun dinas instansi, maka pertukaran data dengan mudah dapat dilakukan secara lintas sektoral begitu pula umpan balik masyarakat dapat segera ditindak lanjuti.

Serambi Difusi Iptek terdiri dari beberapa pelayanan publik yaitu:

1. Pengembangan bisnis berbasis inovasi melalui inkubator teknologi dan bisnis;
2. Penyempurnaan teknologi sehingga siap untuk komersialisasi;
3. Intermediator teknologi untuk menjembatani penghasil teknologi dan pengguna teknologi secara individual maupun melalui pertemuan Temu Bisnis Teknologi;
4. Pelayanan Izin Penelitian Online untuk memudahkan masyarakat memproses izin penelitian dimana dia berada;
5. Database Hasil Penelitian di Sumatera Selatan secara online di publish melalui website sehingga memudahkan para pengguna untuk mencari hasil penelitian yang dibutuhkan serta meminimalisir duplikasi penelitian. Dalam pengisian database dilakukan secara e-participations yang dapat diupdate langsung oleh Lembaga Penelitian;
6. Sentra Hak Kekayaan Intelektual (HKI), untuk memfasilitasi proses perlindungan HKI Komunal dan Personal.

Dalam Perencanaan dan implementasi kegiatan serambi difusi Iptek, selalu melibatkan 4 unsur pelaku inovasi yaitu *Academia, Business, Government* dan *Legislatif*.

## 32. Media Center Pemerintah Kota Surabaya

### Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Ir. Antiek Sugiharti, M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Informasi dan Penanganan Keluhan
Alamat	Jl. Jimerto 25-27 Lantai V, Surabaya
Link Website	
Telp	031-5312144 Psw.292



Diluncurkan pada 28 November 2011, Media Center Pemerintah kota Surabaya dikembangkan untuk menjadi wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau memohon informasi seputar Pemerintah Kota Surabaya. Digagas oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Media Center Pemerintah Kota Surabaya berhasil mempersingkat prosedur yang harus dilalui masyarakat yang hendak

menyampaikan keluhan atau memohon informasi seputar Pemerintah Kota Surabaya. Media Center Pemerintah Kota Surabaya juga berhasil mengurangi biaya yang harus ditanggung masyarakat maupun Pemerintah Kota Surabaya dan mempercepat jaring aspirasi dan informasi dari masyarakat ke Pemerintah Kota Surabaya.

Sebelum Media Center di *launching* jumlah keluhan masyarakat dan permohonan informasi banyak terhambat sehingga dalam 1 tahun Pemerintah Kota Surabaya hanya menerima 698 berkas, namun setelah ada Media Center jumlah aspirasi dan permohonan tersebut meningkat menjadi 2466 berkas di tahun 2012 dan 4716 di tahun 2013. Dalam pelaksanaannya tim Media Center berkoordinasi dengan perwakilan dari tiap SPKD yang disebut Tim Pelayanan Keluhan / Pengaduan Masyarakat (TPKPM) dan mengacu pada SOP yang ada.

Untuk menunjang kegiatan Media Center, dibutuhkan organisasi kerja sebagai redaktur media center, operator media center dan teknikal support. Media Center dibiayai oleh APBD melalui Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dan untuk pengembangan aplikasi system di Media Center, turut melibatkan pihak perguruan tinggi ternama di Surabaya. Monitoring dilakukan setiap hari atas keluhan atau permohonan informasi yang masuk serta direkap setiap bulannya dan dicetak dalam buku Layanan Informasi dan Komunikasi.

Pembelajaran utama yang didapat dari *Media center* Pemerintah Kota Surabaya adalah meningkatnya konektivitas dan proksimitas antara Pemerintah Kota Surabaya dan Masyarakat dikarenakan tersalurkannya aspirasi masyarakat. Meningkatnya peran aktif masyarakat dalam mendukung dan memberikan aspirasi yang konstruktif kepada pemerintah. *Media Center* ini sangat mungkin untuk dikembangkan menjadi besar dan beragam karena didukung sepenuhnya oleh Pemerintah Kota Surabaya. *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya merupakan pengembangan fungsi dari fungsi *Media Center* yang telah ada yang biasanya hanya untuk menjadi pusat informasi bagi media massa.

*Media Center* Pemerintah Kota Surabaya membawa perubahan pada peningkatan kualitas dan kecepatan pelayanan masyarakat, peningkatan kinerja personel *media center* dan peningkatan kinerja Pemerintah Kota Surabaya sehingga dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

### 33. Transparansi Pengelolaan Anggaran Daerah

#### **Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuwangi Drs. Djadjat Sudradjat, MM, M.Si**

Nama Layanan	Peningkatan Kapasitas dan Kinerja Aparatur
Alamat	Jl. Adi Sucipto 28 Banyuwangi
Link Website	<a href="http://sikd.banyuwangikab.go.id">http://sikd.banyuwangikab.go.id</a>
Telp	0333414061



Informasi merupakan aset yang sangat berharga bagi suatu institusi baik itu institusi pemerintah maupun swasta. Oleh karena itu, pengelolaan informasi yang tepat dapat membantu para pengambil keputusan di institusi tersebut untuk menentukan kebijakan yang tepat untuk institusinya. Dalam pengelolaan informasi ini diperlukan suatu system pengelolaan informasi yang terpadu yang dapat digunakan oleh bagian-bagian pada institusi tersebut. Pada prinsipnya dari masing-masing bagian tersebut juga

mempunyai system pengelolaan informasi yang nantinya saling berkaitan satu sama lain.

Pemerintah daerah berusaha untuk meningkatkan sistem pengelolaan data dan informasinya untuk memberikan pelayanan yang optimal untuk masyarakatnya. Mengingat pentingnya fungsi pengelolaan data dan informasi ini, terutama untuk mendukung kegiatan-kegiatan di instansi pemerintah, maka wajar kalau pemerintah berupaya untuk menempatkan pengelolaan data dan informasi ini pada tempat yang setara dan sama pentingnya dengan pengelolaan sumberdaya lainnya, seperti halnya sumberdaya manusia, keuangan, waktu dan yang lainnya. Sistem informasi kini telah menjadi kerangka dasar bagi semua aktivitas pemerintahan dan memungkinkan bagi fungsi manajerial dalam melakukan upaya pengelolaan sumber daya yang dimiliki secara lebih efisien dan efektif.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, merancang system pengelolaan informasi di beberapa bidang tugasnya. Sistem yang dikembangkan ini sesuai dengan kebijakan Pemerintah Daerah Banyuwangi untuk memaksimalkan kemandirian dan mengurangi ketergantungan terhadap pihak-pihak lain. Sistem yang dikembangkan ini merupakan Sistem Informasi terpadu yang mencakup bidang-bidang perencanaan pembangunan daerah dan kebutuhan anggarannya, keuangan daerah dan untuk kebutuhan para eksekutif Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yakni Sistem Informasi Perencanaan, Penganggaran dan Laporan (SIMRAL) dengan alamat web <http://sikd.banyuwangikab.go.id>

## 34. Rumah Sehat Lansia

### Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dr. Fita Yulia Kisworini, M.Kes

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jalan Kenari No.56 Yogyakarta
Link Website	
Telp	(0274) 515868



Rumah Sehat Lansia merupakan salah satu unit pada Pusat Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Yogyakarta yang bernama ASAS Geriatric Center. Rumah Sakit Lansia yang digagas oleh Dr. Probo Suseno, Sp. PD, (K) Ger ini didirikan dengan tujuan untuk menjadi model penanganan kesehatan pada masyarakat lanjut usia melalui model pendekatan menyeluruh dan terintegrasi. Pelibatan dokter dan tim yang mendalami

masalah lanjut usia juga dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan penanganan secara menyeluruh dan terevaluasi dengan baik. Bentuk kegiatan yang dilakukan oleh Griya Sehat Lansia ini adalah pemberian solusi atas permasalahan para lanjut usia berupa pelayanan kesehatan, konsultasi dalam berbagai aspek, dan penyediaan sarana bersosialisasi bagi lanjut usia.

Unsur inovasi yang dilakukan pada Pelayanan Rumah Sehat lansia ini adalah pelayanan pada aspek promotif dan preventif melalui kemudahan akses para lansia untuk mendapatkan pelayanan konsultasi kesehatan. Jenis pelayanan konsultasi kesehatan yang diberikan antara lain konsultasi kesehatan gizi dan geriatric, serta senam kesegaran jasmani yang dilakukan 2 kali dalam sebulan. Selain itu, Rumas Sehat Lansia juga menyediakan *promotion kit* seperti *food health model*, peralatan olahraga dan buku.

Program Rumah Sehat Lansia ini diharapkan dapat melahirkan beberapa dampak dan manfaat terhadap masyarakat, seperti 1). Meningkatnya pengetahuan dan sikap lansia tentang kesehatan lansia, 2). Meningkatnya peran serta lansia pada kunjungan kelompok/posyandu lansia di wilayahnya masing-masing, 3). Meningkatnya prilaku hidup bersih dan sehat pada lansia, 4). Meningkatnya peran serta lansia dalam kegiatan kebugaran dalam acara senam lansia, 5). Menurunnya angka kesakitan lansia. Pelaksanaan utama dari Rumah Sehat Lansia ini adalah para dokter spesialis geriatric RS Sardjito yang dibantu oleh perawat umum dan tenaga gizi.

Dalam melaksanakan program Rumah Sehat Lansia ini, terdapat beberapa strategi dan proses yang dilakukan yaitu tahap perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Tahap perencanaan terdiri dari pembahasan aspek pengembangan organisasi, koordinasi kesiapan aspek legalitas, dan penyiapan infrastruktur dan SDM. Tahap implementasi terdiri dari penyusunan jadwal petugas, penyusunan jadwal audiens, serta persiapan tempat, materi, dan sarana prasarana. Tahap Evaluasi dilakukan dengan mengevaluasi ketepatan, efektivitas, efisiensi pada aspek ketenangan, sasaran, pendanaan, dan peningkatan pengetahuan para lansia. Mengingat seluruh kegiatan Rumah Sehat Lansia ini berasal dari pendanaan APBD Kota Yogyakarta melalui Puskesmas Wilayah Umbulharjo I, maka pelaksanaan monitoring dan evaluasi pembinaan Rumah Sehat Lansia turut melibatkan Pemerintah Kota Yogyakarta, dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.

Dukungan terhadap Rumah Sehat Lansia yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta tidak hanya ditunjukkan melalui kucuran dana APBD, tetapi juga dengan menguatkan kedudukannya melalui Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 61 Tahun 2013. Ke depannya, Pemerintah Kota Yogyakarta akan membangun Rumah Sehat Lansia ini melalui penyediaan Taman Lansia dan pembentukan UPT Pelayanan Kesehatan Lansia milik Pemerintah Yogyakarta.

Dalam perspektif Reformasi Birokrasi, kehadiran Rumah Sehat Lansia ini merupakan sebuah bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya para lansia. Gagasan pemberian pelayanan yang bersifat promotif dan preventif diharapkan dapat menggantikan pelayanan yang cenderung kuratif dan rehabilitatif. Peningkatan kualitas pelayanan juga dilakukan dengan menerapkan ketentuan pelayanan tanpa biaya atau gratis. Pada akhirnya, melalui Rumah Sehat Lansia ini, diharapkan terjadi penyebaran pengetahuan yang didapatkan para lansia kepada para lansia lain di sekitar mereka.

## 35. Pelayanan Akhir Pekan "Weekend Service"

### Kantor Pertanahan Kota Tangerang Himsar

Nama Layanan	Pelayanan Pertanahan
Alamat	Jl. Perintis Kemerdekaan Kav 5, Cikokol
Link Website	
Telp	(021) 70055003



Kantor Pertanahan Kota Tangerang sebagai instansi pelayanan publik berupaya terus menerus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan produk layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan tidak dapat dihindari lagi. Kantor Pertanahan Kota Tangerang telah mengoperasikan layanan Larasita (Kantor Pertanahan Bergerak) dan sejak tahun 2012 telah melaksanakan juga percepatan layanan dengan melaksanakan kegiatan *one day service*.

Namun demikian, berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, masih ditemukan kendala-kendala yang dihadapi masyarakat di lapangan antara lain minimnya informasi dan sulitnya masyarakat Kota Tangerang mendapatkan akses layanan. Masyarakat perkotaan sebagian besar merupakan karyawan yang memiliki kesibukan di hari kerja, kondisi lalu lintas yang seringkali macet, antrian pelayanan yang panjang menyebabkan pada hari-hari tersebut masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan pertanahan dan enggan untuk mengurus administrasi pertanahan secara langsung

Mempertimbangkan hal-hal di atas, Kantor Pertanahan Kota Tangerang membuat produk layanan berupa *Weekend Service* (Layanan Akhir Pekan).

Pelaksanaan *Weekend Service* diharapkan dapat memberikan akses yang lebih besar bagi masyarakat/pemohon langsung untuk mendapatkan layanan pertanahan yang transparan, cepat dan lebih berkualitas serta dapat mendorong meningkatnya Penerimaan Negara Bukan Pajak.

Pelaksanaan *Weekend Service* melalui beberapa tahapan yaitu 1) tahapan persiapan berupa rapat internal dan koordinasi dengan instansi terkait 2) tahapan sosialisasi melalui media spanduk, media cetak dan 3) tahapan pelaksanaan 4) tahapan evaluasi.

Dalam tahapan pelaksanaan yang telah dimulai sejak tanggal 27 April 2013, Kepala Kantor Pertanahan menugaskan beberapa pegawai Kantor Pertanahan Kota Tangerang untuk memberikan layanan *Weekend Service* secara bergiliran. Jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan pada *Weekend Service* adalah: 1) pemberian Hak milik untuk Hak Atas Tanah untuk Rumah Sangat Sederhana (RSS) dan Rumah Sederhana (RS); 2)Pengecekan Sertipikat; 3) Pemblokiran Sertipikat; 4) SKPT dan 5) Roya. Alokasi anggaran dalam rangka pelaksanaan program *Weekend Service* ini dibebankan pada sumber dana PNBPA DIPA Kantor Pertanahan Kota Tangerang.

## 36. Penerapan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi

### Badan Perpustakaan Provinsi Kaltim Dra. Hj. Sri Sulasmi Retno, M.Si.

Nama Layanan	Pelayanan Perpustakaan
Alamat	Jalan Ir. H. Juanda No. 4 Samarinda
Link Website	
Telp	0541744627



Mendongkrak citra positif perpustakaan dan pustakawan dimasyarakat hanya dapat dilakukan dengan pendekatan program peningkatan kualitas layanan perpustakaan dengan menerapkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi (otomasi perpustakaan)

Berangkat dari pemikiran tersebut Badan Perpustakaan Prov. Kaltim pada 2010 berinisiatif untuk mengembangkan layanan perpustakaan dari system manual ke

system otomasi dengan tujuan utama meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan pendekatan aplikasi teknologi informasi. Tahapan implementasi kegiatan diawali dengan proses identifikasi, survei, perencanaan dan implemetasi serta uji coba lapangan sebelum diimplemetasikan secara penuh.

Penerapan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi difokuskan pada modul : layanan sirkulasi, pendaftaran anggota, system penelusuran koleksi, pelaporan data pendayagunaan perpustakaan, layanan mandiri, dan layanan online.

Perbedaan mendasar inisiatif ini dengan kegiatan sejenis terletak pada pengembangan modul yang dilakukan setiap tahun sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat sehingga system yang diterapkan mampu menjawab kebutuhan pemustaka.

Dampak yang dirasakan langsung oleh masyarakat dengan inisiatif ini adalah kemudahan dan kecepatan dalam memanfaatkan jasa layanan perpustakaan, misalnya dalam penelusuran koleksi, pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan masa peminjaman buku, pemesanan buku dan pengecekan data peminjaman buku yang semuanya dapat dilakukan secara online.

Inisiatif ini sangat mudah diaplikasikan di perpustakaan lain karena adanya dukungan sumber daya berupa data center, SDM, jaringan kerjasama dan juga software aplikasi yang dapat dishare/diperoleh secara gratis di Badan Perpustakaan Prov. Kaltim.

## 37. Rapor Online

### Dinas Pendidikan Kota Surabaya Dr. Ikhsan, S.Psi, MM

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jalan Jagir Wonokromo 354-356 Surabaya
Link Website	
Telp	(031) 8499515



Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2014 ini mencetuskan ide yang muncul dari permasalahan bahwa implementasi kurikulum 2013 dengan format penulisan rapor yang menjadi lebih kompleks karena harus menyiratkan kemampuan siswa dalam bentuk angka dan

deskripsi. Dengan adanya format baru tersebut, rapor online merupakan jawaban untuk melakukan percepatan dan meminimalisir kesalahan dalam penulisan rapor. Rapor online ini dapat memudahkan wali murid untuk melihat rapor putra-putrinya tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Kemudian banyak kejadian dimana rapor siswa ada yang hilang, rusak, terbakar dan lain-lain. Sehingga, dibutuhkanlah cara yang efektif dan efisien agar rapor ini bisa diakses sewaktu-waktu dan kapanpun karena disimpan dalam sistem online.

Tentunya terdapat hasil dan dampak secara nyata yang dapat dihasilkan dengan adanya rapor online ini, yaitu masyarakat lebih puas karena rapor online dapat diakses kapan saja, memberi pelajaran pada masyarakat Surabaya untuk mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang bisa bermanfaat bagi kehidupan sehingga terbentuk Kota Surabaya *Cyber City*, dan memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Kepala Dinas Pendidikan sebagai penggagas kegiatan meminta untuk segera mempercepat implementasi ini dan pada saat awal berjalannya implementasi rapor online ini, sudah banyak sekolah yang secara mandiri mengajukan diri untuk ikut menggunakan aplikasi ini dan dirasa sangat membantu.

Terdapat 5 strategi pelaksanaan pembangunan metode rapor online ini seperti tahapan perencanaan dengan memasukkannya pada rencana anggaran dan kegiatan dinas pendidikan kota Surabaya, melakukan perancangan metode peningkatan kualitas pelayanan publik, pengembangan sistem sesuai dengan kebijakan dan ketentuan pemerintah kota, melakukan *testing* dan implementasi, kemudian yang terakhir ialah membuat dokumentasi dan sosialisasi kepada sekolah dan masyarakat. Pengorganisasian pembangunan metode

ini dilakukan pada 3 tingkat, yang pertama pada tingkat kebijakan akan dibahas dengan seluruh lapisan masyarakat dan diterbitkan peraturan Walikota serta diperjelas dengan surat keputusan Kepala Dinas Pendidikan, yang kedua pada tingkat pelatihan dan pendampingan dilakukan Kepala Sekolah dan pengawas, dan yang ketiga pada tingkat implementasi metode dilakukan oleh Dinas Pendidikan.

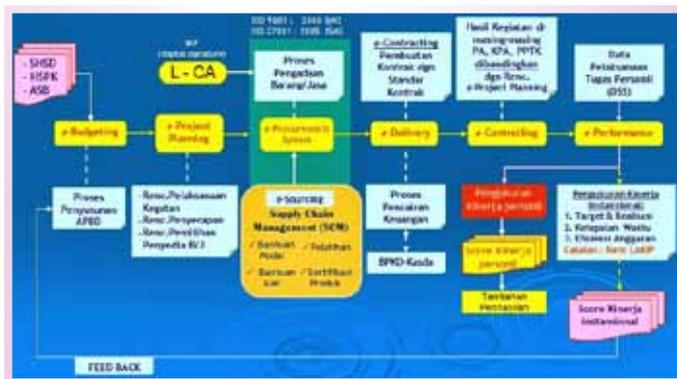
Untuk mengembangkan aplikasi ini, Dinas Pendidikan menggunakan beberapa tenaga ahli dari dosen dan praktisi teknologi informasi dari perguruan tinggi yang memiliki pengalaman. Pembiayaan sistem ini tidak ada, Dinas Pendidikan hanya menggunakan dana APBD untuk sosialisasi. Sehingga untuk menjamin keberlanjutan metode ini, dilakukan 3 hal yaitu menetapkan metode ini dalam peraturan walikota dan keputusan kepala dinas, sistem ini akan terus dikembangkan sehingga lebih banyak fitur yang bisa digunakan guru maupun masyarakat dalam mengakses dengan lebih mudah, dan sumber dayanya akan lebih disiapkan untuk melakukan desain, pengembangan dan monitoring serta evaluasi sistem.

Metode ini baru pertama kali dilaksanakan di Indonesia dan sudah ada rencana dari Kementerian jika program online ini akan dimungkinkan diadopsi oleh pemerintah kota lainnya dalam rangka penerapan kurikulum 2013 yang bisa memudahkan para guru dalam penilaian serta kemudahan akses bagi masyarakat. Inisiatif rapor online ini diharapkan membawa perubahan dalam perspektif reformasi birokrasi, perubahan tersebut berupa masukan yang dapat dipergunakan dalam area perubahan yang meliputi penataan organisasi, penataan SDM aparatur, penataan Ketatalaksanaan, perbaikan akuntabilitas, peningkatan kualitas pelayanan public, juga perubahan *mind-set* dan *culture set*.

## 38. GRMS (Government Resources Management System) Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Pemerintahan

### Bagian Bina Program Kota Surabaya Drs. Dedik Irianto, MM

Nama Layanan	Pelayanan dalam Pencegahan Korupsi
Alamat	Jl. Jimerto Nomor 25-27 Lantai 4 Surabaya
Link Website	
Telp	031-5462064



Pemerintah Kota Surabaya sejak tahun 2004 telah menerapkan sistem GRMS (Government Resources Management System) atau Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Pemerintahan dalam hal pengelolaan keuangan daerah yang terintegrasi dari aktivitas birokrasi hulu sampai dengan hilir (dalam konteks belanja).

GRMS meliputi proses penyusunan anggaran (*e-Budgeting*), perencanaan pekerjaan (*e-Project Planning*), pelelangan secara elektronik (*e-Procurement*), administrasi kontrak dan pencairan pekerjaan (*e-Delivery*), monitoring pelaksanaan kegiatan (*e-Controlling*) dan pengukuran kinerja PNS (*e-Performance*).

Kebijakan penerapan sistem GRMS terbaru dituangkan dalam Peraturan Walikota Surabaya nomor 73 tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Anggaran Belanja Langsung dan Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana telah diubah ketiga kalinya dengan Peraturan Walikota Surabaya nomor 75 tahun 2013, Peraturan Walikota Surabaya nomor 83 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja pada Belanja Langsung sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Peraturan Walikota Surabaya nomor 60 tahun 2013 dan diterapkan oleh seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit Kerja hingga saat ini.

Sistem GRMS dapat diakses dimanapun dan kapan pun melalui media internet. Sistem telah dibangun dan diterapkan mulai tahun 2004 sampai dengan saat ini. Secara berkelanjutan dilaksanakan pengembangan sistem guna penyempurnaan dan penyesuaian terhadap peraturan perundang-undangan yang bertujuan mewujudkan integritas dan transparansi pengelolaan keuangan publik.

### 39. Sistem Informasi KM 0 Pro Poor Jabar

#### Bappeda Provinsi Jawa Barat Ir. Yuke Septina Maulina

Nama Layanan	Pelayanan Perencanaan
Alamat	Jl. Ir. H. Djuanda No.287
Link Website	
Telp	022 2516061



Sistem Informasi KM 0 Pro Poor Jabar adalah sebuah sistem pengelolaan data Rumah Tangga Sasaran yang bersumber dari data PPLS 2011, yang dikemas sedemikian rupa sehingga menghasilkan informasi untuk membantu pengambil kebijakan dalam menentukan program-program pengentasan kemiskinan.

#### PRINSIP KERJA :

1. Mensurvei Koordinat dan Identitas RTS dengan Menggunakan Teknologi Informasi Geo-spasial.
2. Mengukur secara Otomatis Jarak dan Merekonstruksi Rute Terpendek Pencapaian RTS dari titik KM 0 Pro Poor Jabar (Tiang Bendera Kantor Gubernur Jabar, Jl. Diponegoro No. 22 Bandung) serta Hal yang Sama dari Kantor Bupati/Walikota.
3. Menvisualisasikan Identitas RTS secara Lengkap bersama keluarganya melalui Media Foto dan Tabulasi Data.
4. Menentukan Intervensi Program/Kegiatan/Pekerjaan yang Sesuai untuk Lepas dari kondisi kemiskinan.

## 40. Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) – One Stop Service Penanggulangan Kemiskinan Kabupaten Sragen

### UPTPK Kabupaten Sragen Suyadi, SKM.,M.Kes.

Nama Layanan	Pelayanan Penanggulangan Kemiskinan
Alamat	Jl. Raya Sukowati No. 255 Sragen 57211
Link Website	<a href="http://uptpk.sragenkab.go.id">http://uptpk.sragenkab.go.id</a>
Telp	0271-8823700



Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) Kabupaten Sragen adalah unit pelayanan publik yang berfungsi memberikan pelayanan dan penyaluran bantuan bagi masyarakat miskin di Kab. Sragen dengan *one stop service*. Penyelenggaraan UPTPK ini merupakan inovasi terbaru pelayanan publik di Kab. Sragen satu-satunya di Indonesia.

Sebelum berdirinya UPTPK, program penanggulangan kemiskinan di Kab. Sragen dilaksanakan secara otonom di berbagai SKPD sesuai tupoksinya yang pada implementasinya memperpanjang birokrasi dan

membutuhkan waktu, tenaga, biaya transportasi yang lebih besar. Selain itu keterbatasan masyarakat miskin mengenai tahapan-tahapan dan prosedur masing-masing program pelayanan kemiskinan menimbulkan kesulitan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Demikian juga program penanganan kemiskinan selama ini terkendala dengan perbedaan data base kemiskinan antar SKPD dan BPS yang menyebabkan penanganan kemiskinan tidak dapat berjalan secara optimal.

Mensikapi kondisi pelayanan kemiskinan yang ada di Kab. Sragen, Bupati Sragen Agus Fatchurrahman, SH, MH mempunyai gagasan untuk menyederhanakan pelayanan terhadap masyarakat miskin. Penanganan dan penanggulangan kemiskinan yang semula dilaksanakan oleh beberapa SKPD disatukan dalam suatu wadah yang representatif dan profesional dengan membentuk UPTPK tersebut. Pembentukan UPTPK ini pada dasarnya diilhami *succes story* atas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan yang dilaksanakan pada Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kab. Sragen.

Guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas UPTPK dilengkapi dengan Sistem Informasi Management (SIM) UPTPK, aplikasi Kantaya, aplikasi Surya. Selain itu UPTPK telah dilengkapi Website dengan alamat <http://uptpk.sragenkab.go.id>, melalui website ini masyarakat bisa mendapatkan informasi jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTPK termasuk syarat dan prosedur, mendownload form persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, memuat pengumuman dan berita-berita kegiatan UPTPK serta kegiatan-kegiatan seputar penanggulangan kemiskinan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pada UPTPK mendapatkan biaya operasional dari APBD Kab. Sragen, APBD Provinsi maupun APBN. Selain itu, untuk kegiatan-kegiatan tertentu, UPTPK juga mendapat dukungan swasta antara lain dari Corporate Forum For Community Development dan Mitra Kesejahteraan Rakyat. Untuk lebih mendekatkan pelayanan ke masyarakat maka dibentuk UPTPK di 20 kecamatan.

## 41. LayangMas (Layanan Anggota Masyarakat)

### Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar Gunawan, SH, Mkn

Nama Layanan	Pelayanan Pertanahan
Alamat	Jl. Lawu 202 Karanganyar
Link Website	
Telp	(0271) 496070



Berawal dari keluhan masyarakat tentang sulitnya untuk memperoleh informasi pertanahan secara cepat, akurat, dan transparan. Hal ini karena beberapa hal, yaitu (a) belum tersedianya peta-peta berwujud digital, (b) belum dilaksanakannya komputersasi kantor pertanahan, sehingga database spasial masih terpisah dengan database tekstual, (c) Pemerintah Kabupaten Karanganyar belum mempunyai database spasial mengenai potensi wilayah yang terintegrasi dengan bidang tanah dalam format digital.

Pada tanggal 19 Oktober 2012 bertempat di pendopo rumah dinas Bupati Karanganyar, diresmikan layanan informasi yang diberi nama LAYANGMAS (Layanan Anggota Masyarakat) berbasis GeoKKP dan diresmikan pelaksanaannya oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional yang didampingi oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi Jawa Tengah. Pada tanggal 30 Agustus 2013 diresmikan penggunaan Anjungan LayangMas bertempat di Bandar Udara Adi Sumarmo dan Hotel Lor Inn oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional. Pada momentum tersebut Kepala Badan berharap agar Program LayangMas yang ada di Karanganyar menjadi inspirasi untuk dikembangkan di Kabupaten/Kota secara nasional.

Ada 8 Anjungan yang dipasang di Bandara Adi Sumarmo, Hotel Lor In, Kantor Sekretaris Daerah, Kantor Pertanahan, Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Rumah Dinas Bupati, Kantor Badan Perencanaan Daerah, dan Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu.

Dengan adanya LayangMas sudah tersedia peta – peta dengan format digital. Masyarakat cukup mendatangi 8 lokasi anjungan LayangMas yang telah tersedia dan dapat mengakses informasi pertanahan secara mudah, cepat, dan akurat. Selain itu terwujudnya database spasial mengenai potensi wilayah yang terintegrasi dengan bidang tanah dalam format digital dan dapat diakses di anjungan LayangMas.

Manfaat lain dengan adanya anjungan LayangMas Investor akan lebih mudah mendapatkan lokasi tanah untuk menginvestasikan modalnya di Kabupaten Karanganyar sesuai dengan tata ruang wilayah Kabupaten Karanganyar berikut nilai tanah, luasan, dan status penggunaan dan penguasaan tanahnya. Dengan demikian, Inovasi LayangMas merupakan perwujudan dari reformasi birokrasi dalam transparansi informasi pelayanan publik.

## 42. Manajemen Partisipatif Pengelolaan Pasar Kota Yogyakarta

### Dinas Pengelolaan Pasar Kota Yogyakarta Drs. Maryustion Tonang, MM.

Nama Layanan	Pelayanan Pasar Tradisional
Alamat	Jl. Pabringan Nomor 1 Yogyakarta
Link Website	
Telp	0274 515871



Image masyarakat tentang Pasar Tradisional adalah kumuh, becek, bau, gelap, tidak nyaman dan tidak aman untuk berbelanja. Mengubah pandangan tersebut menjadi tempat berbelanja yang nyaman, rekreatif tentu tidak mudah seperti membalikkan telapak tangan. Untuk itu, diperlukan biaya yang besar, waktu yang lama dan belum ada jaminan menjadi pasar tradisional yang diminati oleh masyarakat. Bahkan, setelah fisik pasar menjadi baik dan menarik pun

tetap memerlukan tindak lanjut peningkatan keramahan pelayanan pedagang terhadap para pelanggannya.

Dinas Pengelolaan Pasar Kota Yogyakarta menempatkan pedagang sebagai subyek yang berperan merancang, melaksanakan dan membiayai kegiatan perbaikan fisik kios dan Los pedagang. Peran serta Dinas Pengelolaan Pasar beserta pihak lain sangatlah penting dalam mengendalikan manajemen dan hal inilah yang disebut "Manajemen Partisipatif Pengelolaan Pasar Tradisional Kota Yogyakarta".

Dalam persaingan dengan pasar Modern ada kecenderungan pasar tradisional secara bertahap akan kalah. Dinas Pengelolaan Pasar mendorong para pedagang pasar mengembangkan promosi pasar, awalnya melaksanakan promosi pasar "belanja Berhadiah" bergabung dengan toko-toko modern namun setelah memahami taktik dan strateginya mampu melaksanakan mandiri. Dorongan pemerintah memberi stimulant untuk memancing tumbuhnya swadaya para pedagang, ternyata berjalan sangat baik dengan nilai swadaya yang cukup besar.

Untuk mempromosikan pasar tradisional lebih spektakuler dan menjadi tontonan masyarakat, para pedagang menyelenggarakan Kirab Pasar Tradisional yang diikuti oleh pedagang seluruh pasar Kota Yogyakarta yang dimulai (start) dari Pasar Beringharjo menuju podium di Balaikota menampilkan pawai pedagang dengan berbagai atraksi kesenian dan rayahan Gunung Pasar yang berisi sayur mayur, buah, lauk dan barang-barang konveksi yang merupakan swadaya pedagang demi majunya Pasar tradisional.

### 43. INTAN (Inovasi Pertanian) Pemalang, SMS Center, Zona Nilai Tanah, Geo Komputerisasi Kantor Pertanian dan Peta Tematik

#### Kantor Pertanian Kabupaten Pemalang Kastan Situmorang, S.H.

Nama Layanan	Pelayanan Pertanian
Alamat	Jl. Pemuda No. 35 Pemalang
Link Website	
Telp	(0284) 321040



Layanan Publik Bidang Pertanian menyentuh langsung terhadap masyarakat Pemerintah dan Dunia Usaha. bersentuhan kepada Masyarakat menyangkut kepastian hak atas tanah yang menjadi sumber hidup dan kehidupannya secara langsung. Perputaran ekonomi sangat ditentukan peredaran uang yang bersumber dari jual beli tanah, tanah sebagai agunan ke bank. terhadap pemerintah dalam hal ini pemerintah pusat dan pemerintah kabupaten/kota, BPN sangat berkontribusi terhadap sumber-

sumber keuangan pemerintah, melalui BPHTB, PPH dan PNPB melalui kegiatan layanan pertanian.

Mengingat penting dan strategisnya layanan publik bidang pertanian, maka kami berinisiatif meluncurkan konsep INTAN (Inovasi Pertanian) Kantor Pertanian Kab. Pemalang yang terdiri dari 1. SMS Center, 2. Zona Nilai Tanah (dihubungkan dengan SMS Center maka 15 detik tersajikan data harga tertinggi dan terendah untuk seluruh desa di kab. Pemalang), 3. Geo Komputerisasi Pertanian, 4. Peta Tematik. khusus Geo KKP, Zona Nilai Tanah, Peta Tematik hal ini dilaksanakan di seluruh Indonesia, dengan inovasi INTAN SMS Center dalam hitungan 15 detik seluruh masyarakat di pemalang, Indonesia Bahkan seluruh Dunia dapat mengakses persyaratan, posisi berkas (sudah selesai apa belum), INTAN Kantor Pertanian Kab. Pemalang ini di operasikan by Sistem.

## 44. Sistem Informasi Puskesmas Terintegrasi

### Dinas Kesehatan Kota Cimahi Drg. Hj. Pratiwi, M. Kes

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Komplek Perkantoran Pemkot Cimahi Jl. Rd. Demang Hardjakusumah Gd. C Lt. 3, Cihanjuang Cimahi
Link Website	
Telp	0226632197



Kota Cimahi yang berdiri sejak tahun 2001 terdiri dari 3 kecamatan dan 15 kelurahan. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayahnya, pada tahun 2010 di wilayah Kota Cimahi terdapat 10 Puskesmas dan bertambah menjadi 13 Puskesmas pada tahun 2013. Kunjungan pasien Puskesmas rata-rata 100-300 orang per hari, membuat pelayanan dibagian pendaftaran yang dilakukan secara manual membutuhkan waktu cukup lama, yaitu sekitar 7-10 menit. Hal ini menuntut Puskesmas untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat sehingga kegiatan Puskesmas lainnya dapat berjalan dengan baik.

Untuk mempercepat proses pelayanan kepada pasien serta meningkatkan kepuasan pelanggan, Pemerintah Kota Cimahi membuat Sistem Informasi Puskesmas Versi 1 (Simpus V.1). Dengan adanya Simpus V.1 membantu mendapatkan data dengan cepat, tepat dan akurat serta dapat membantu pimpinan dalam mengambil kebijakan

dan perencanaan yang berbasis bukti (evidence based).

Dengan adanya penerapan Simpus V.1 diketahui bahwa pelayanan di bagian pendaftaran menjadi lebih cepat yaitu menjadi sekitar 3-5 menit per orang, adanya kemudahan bagi pasien miskin/ tidak mampu, pelaporan data penyakit lebih cepat, tepat dan akurat, serta mengurangi terjadinya kasus rekam medis ganda.

Dalam penerapan Simpus V.1 tentu saja selalu terbuka peluang untuk dilakukan pengembangan dan penyempurnaan sesuai dengan kebutuhan pengolahan data dan informasi yang lebih cepat, tepat, akurat dan mudah diakses oleh semua pihak. Oleh karena itu, telah dikembangkan Simpus V.2.1 dengan program berbasis web (*Web Based*). Dengan adanya pengembangan yang terus menerus diharapkan semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta terjadi efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya.

## 45. Unit Perinatologi Menurunkan Angka Kematian Bayi di Kabupaten Pinrang

### RSUD Lasinrang Pinrang drg.Hj. Siti Hasnah Syam, MARS

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl. Macan No.22 Pinrang
Link Website	
Telp	0421-921298



Data tahun 2011 menunjukkan bahwa prosentase angka kematian bayi meninggal di RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang yang disebabkan oleh berat badan lahir rendah (BBLR) sebesar 36,6% dan disebabkan oleh Asfiksia sebesar 3,3%. Tingginya angka kematian bayi baru lahir ini mendorong manajemen RSUD Lasinrang untuk membentuk unit pelayanan perinatologi sebagai upaya menurunkan angka kematian neonatus.

Unit Pelayanan perinatologi menyiapkan ruangan khusus untuk perawatan bayi baru lahir sampai umur 28 hari, sumber daya manusia (dokter ahli anak, perawat, bidan ) yang berkompeten serta sarana dan prasarana yang memadai.

Kebijakan tersebut terbukti mampu menurunkan angka kematian bayi baru lahir dengan prosentase penurunan yang cukup signifikan dari 11% (60 orang dari 537 pasien yang dirawat) di tahun 2012 menjadi 5% ( 46 orang dari 935 pasien yang dirawat ) di tahun 2013. Prosentase kematian berdasarkan penyebabnya juga dapat diturunkan. Kematian yang disebabkan oleh berat badan lahir rendah yang di tahun 2012 sebesar 25,3% dapat diturunkan menjadi 14 % di tahun 2013 sedangkan untuk prosentase kematian yang disebabkan oleh asfiksia juga mengalami penurunan yaitu 1,8 % di tahun 2012 menjadi 1,2 % tahun 2013.

## 46. Whistleblowing System – Kementerian Keuangan

### Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan Sony Loho

Nama Layanan	Pencegahan Korupsi
Alamat	Ged. Junada II, Lantai 4 s.d. 13, Jl. Wahidin No. 1, Jakarta Pusat
Link Website	<a href="http://www.wise.depkeu.go.id">www.wise.depkeu.go.id</a>
Telp	021 - 3865430



Era Reformasi yang dimulai sejak tahun 1999 telah memberi ruang gerak bagi lembaga-lembaga negara, tidak terkecuali Kementerian Keuangan untuk berbenah dan melaksanakan program Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Kementerian Keuangan selaku kementerian yang sangat penting bagi Pemerintah RI dalam bidang Keuangan Negara sejak tahun 2002 juga telah memulai program Reformasi Birokrasi ini melalui 3 (tiga) pilar penting pembenahan, yaitu : 1) Penataan Organisasi, 2)

Penyempurnaan Proses Bisnis serta; 3) Pembenahan Sumber Daya Manusia (SDM).

Dari serangkaian Program-program Reformasi Birokrasi yang dilakukan, pembenahan layanan di seluruh kegiatan pelayanan di seluruh eselon I Kementerian Keuangan juga menjadi salah satu target pembenahan agar perubahan-perubahan yang telah dilakukan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat publik. Perspektif *customer* menjadi tolok ukur keberhasilan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Proses identifikasi kebutuhan yang diinginkan, pembenahan proses bisnis dan pemberdayaan SDM menjadi rangkaian penting dalam perubahan itu.

Layanan *Whistleblowing System* adalah layanan pengaduan masyarakat melalui sistem aplikasi *whistleblowing*. Layanan ini mengadopsi sistem yang telah dilaksanakan di KPK, namun dalam hal tertentu dikembangkan sesuai kebutuhan Kementerian Keuangan. Layanan pengaduan melalui *whistleblowing* merupakan perkembangan dalam sistem layanan pengaduan yang semula dilaksanakan secara konvensional melalui : surat, telepon, sms atau faksimile. Layanan ini berbasis web, yang dapat diakses melalui : [www.wise.depkeu.go.id](http://www.wise.depkeu.go.id).

Hasil evaluasi setelah diluncurkannya layanan pengaduan ini, Kementerian Keuangan RI semakin bergerak ke arah yang lebih baik dalam pengelolaan keuangan negara. Aplikasi *whistleblowing* ini paling tidak memberi sebuah upaya preventif kepada setiap pegawai Kementerian Keuangan untuk melaksanakan tugas dengan baik, karena merasakan sebuah kontrol yang tidak dapat diduga bisa diadakan dalam layanan ini bila terdapat penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan tugasnya.

## 47. Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia Online

### Ditjen AHU Kementerian Hukum dan HAM DR. Aidir Amin Daud, DFM

Nama Layanan	Pelayanan Administrasi
Alamat	Gd. Sentra Mulia Jl. H.R. Rasuna Said Kav. x/6-8 Kuningan, Jakarta Selatan
Link Website	
Telp	(021) 5202387



Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia, pengertian Fidusia adalah pengalihan hak kepemilikan suatu benda atas dasar kepercayaan dengan ketentuan bahwa benda yang hak kepemilikannya dialihkan tersebut tetap dalam penguasaan pemilik benda. Semenjak diberlakukannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 130/PMK.010/2012 tentang Pendaftaran Jaminan Fidusia, maka permohonan pendaftaran jaminan fidusia di Kantor Pendaftaran

Fidusia (KPF) yang berada di seluruh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan.

Menghadapi lonjakan permohonan pendaftaran jaminan fidusia tersebut yang dalam seharinya dapat mencapai lebih dari 3000 permohonan, maka Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) Kementerian Hukum dan HAM melakukan terobosan dengan melakukan penerapan Teknologi Informasi (TI). Penerapan TI tersebut diimplementasikan dalam bentuk pelayanan fidusia online.

Pelayanan Fidusia Online banyak memberikan manfaat, antara lain: memberikan kemudahan pendaftaran, biaya yang murah, tidak ada pembatasan jumlah pendaftaran tiap harinya, pelayanan yang dilakukan selama 24 jam dan dilaksanakan dengan cepat dan akurat, bebas dari praktek pungli, peningkatan jumlah pendaftaran yang signifikan, peningkatan PNBPN, dan Fidusia merupakan alternatif metode penjaminan atas pembiayaan yang cukup menjanjikan.

## 48. Inovasi Pengelolaan Pajak Daerah

### Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Cilegon H. Maman Mauludin, SH, M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Jasa Publik
Alamat	Komp. Sukmajaya Mandiri Kav. 7, Jl. Ahamad Yani Cilegon Banten
Link Website	
Telp	(0254) 392967



Jajaran DPPKD (Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah) Kota Cilegon dengan motto "KEPUASAN ANDA ADALAH KEBAHAGIAAN KAMI" telah berhasil menerima predikat Juara I Citra Pelayanan Prima Tingkat Provinsi Banten. DPPKD telah mengembangkan dan mengoperasikan sistem teknologi informasi yang terpadu telah diakomodir dalam sebuah sistem terpadu yang meliputi SIMPAD (Sistem

Informasi Manajemen Pajak Daerah), SIM BPHTB (Sistem Informasi Manajemen Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), akomodasi pelayanan SMS Gateway.

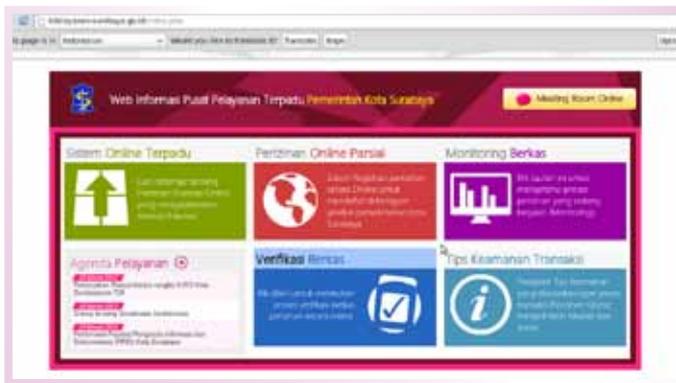
Selain itu, ditunjang dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen PBB, Sistem Pembayaran PBB Online (*Host to Host*), Sistem Informasi Tagihan PBB, dan Sistem Monitoring Pendapatan PBB yang terpadu dalam sebuah sistem manajemen prosedur perpajakan telah didorong melalui peningkatan mutu manajemen yang dikemas dalam ISO 9001:2008 dan ISO 8385:2000.

Keseluruhan inovasi pada sistem manajemen berbasis teknologi informasi tersebut dibentuk guna mendukung fungsi pelayanan publik yang melekat pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Cilegon dalam penerapan *e-government* pada pengelolaan pajak sekaligus mendukung kebijakan Pemerintah Pusat dalam implementasi pelimpahan kewenangan pengelolaan pajak pada pemerintah daerah.

## 49. Surabaya Single Windows (SSW)

### Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Ir. Antiek Sugiharti, M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Jasa Publik
Alamat	Jl. Jimerto 25-27 Lantai V, Surabaya
Link Website	
Telp	031-5312144 Psw.292



Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam menentukan daya tarik suatu daerah untuk menjadi tujuan investasi. Pelayanan publik yang baik menjadi syarat utama terciptanya iklim investasi di berbagai sektor, memahami pentingnya pelayanan publik. Utamanya dalam hal pengurusan perijinan.

Untuk itu, Pemerintah Kota Surabaya melalui Walikota Surabaya, Ir. Tri Rismaharini MT, pada 14 Maret 2013 meluncurkan program pengurusan perizinan secara online yang diberi nama Surabaya Single Window. Surabaya Single Window yang selanjutnya disingkat SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan. SSW ini merupakan terobosan baru dalam perijinan untuk memudahkan warga kota Surabaya maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya.

## 50. Gerai Pengaduan Masyarakat Menjadi Harapan

### Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia A. Animaharsi

Nama Layanan	Pelayanan Penanganan Pengaduan
Alamat	Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-19, Kuningan – Jakarta Selatan
Link Website	
Telp	(021) 52960894-95



Strategi dan penerapan Klinik serta pembukaan Gerai Pengaduan Masyarakat merupakan inovasi dari pimpinan Ombudsman RI untuk mendekatkan pelayanannya kepada masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan Klinik dan Gerai Pengaduan Masyarakat serta Mobil Keliling dilaksanakan oleh Asisten yang menangani pengaduan masyarakat dimana Asisten Ombudsman RI mempunyai

keahlian menerima keluhan masyarakat, memotivasi, dan menggali permasalahan untuk menyelesaikan permasalahan layanan publik yang dihadapi oleh masyarakat.

Metode ini sudah diterapkan oleh Ombudsman RI Pusat dengan melakukan Klinik Pengaduan Masyarakat di Mall serta diadopsi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Barat dengan modifikasi dalam proses penerapan metode disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik dari unit pelayanan publik di wilayah yang bersangkutan.

Gerai Pengaduan Masyarakat telah dilaksanakan di 6 Kabupaten di wilayah Provinsi Kalimantan Barat dan 3 Kota kegiatan Mobil Keliling sebagai upaya dalam mendekatkan diri pelayanan kepada masyarakat dengan sistem jemput bola.

Pada Tahun ini kegiatan tersebut akan diikuti oleh Perwakilan Ombudsman di wilayah Provinsi lainnya.

#### a. Peraturan Perundang-undangan

Mendorong pemerintah untuk segera menerbitkan Peraturan Presiden tentang ganti rugi pelayanan publik.

#### b. Penataan Organisasi

Penataan Organisasi dalam pelaksanaan Pelayanan Publik sangat penting dilakukan, agar pelayanan publik menjadi lebih responsif, yaitu sesuai antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, transparan baik dari segi waktu, biaya, maupun cara pelayanan, serta akuntabel.

c. Penataan SDM Aparatur.

Era reformasi Birokrasi memunculkan adanya kesadaran dari warga pengguna akan pentingnya kinerja pelayanan yang tidak diskriminatif dan menghargai martabat serta hak pengguna layanan.

d. Penataan Ketatalaksanaan.

Ombudsman RI dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, mendorong upaya mengefektifkan sistem pelayanan dengan menyusun SOP, sehingga pelayanan publik yang dilaksanakannya dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.

e. Perbaikan Akuntabilitas.

Pada dasarnya, akuntabilitas adalah pemberian informasi dan pengungkapan (*disclosure*) atas aktivitas dan kinerja finansial kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Solusi dalam perbaikan akuntabilitas yang dilakukan oleh Ombudsman RI, adalah secara terus menerus akan melaporkan kepada masyarakat pelaksanaan pelayanan publik melalui situs: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

f. Perbaikan Pengawasan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman RI telah menyusun Standar Pelayanan Publik, dan di dalam Standar Pelayanan dimaksud telah disusun Maklumat Pelayanan, yang di dalamnya ada sanksi yang harus diberikan apabila Ombudsman RI dalam menjalankan fungsi layanannya tidak sesuai dengan Maklumat Pelayanannya.

g. Peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI dilaksanakan dengan mendekati diri kepada masyarakat dengan Sistem Jemput Bola melalui kegiatan Klinik, Mobil Keliling dan Gerai Pengaduan Masyarakat.

h. Perubahan *Mind-Set* dan *Culture Set*.

Layanan Publik "Kalau bisa dipercepat, Kenapa harus diperlambat", yang mendorong perubahan dalam cara berfikir dan budaya kerja dari seluruh Insan Ombudsman RI.

## 51. SISPEDAP: Layanan Online Data Kepegawaian

### Biro Kepegawaian dan Organisasi BPKP Ratna Tianti Ernawati

Nama Layanan	Pelayanan Data Kepegawaian
Alamat	Jl Pramuka No. 33 Jakarta 13120
Link Website	
Telp	02185910031



Dengan makin berkembangnya tugas BPKP sebagai internal auditor pemerintah, menimbulkan tuntutan dan sekaligus tantangan untuk melakukan optimalisasi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan SDM di BPKP adalah pengelolaan data pegawai dengan jumlah pegawai yang cukup besar dan

tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Upaya yang ditempuh BPKP untuk mengoptimalkan pengelolaan data tersebut adalah mengembangkan sistem informasi yang memadai dan andal.

Sistem informasi tersebut adalah Sistem Pengelolaan Data Pegawai (Sispedap). Sebelum berlakunya Sispedap, BPKP menggunakan sistem pengelolaan data kepegawaian yang disebut Sistem DRP (Data Riwayat Pegawai). DRP bersifat *stand alone* di setiap unit kerja dan belum terhubung langsung (online) dengan Biro Kepegawaian di BPKP Pusat. Masing-masing unit kerja melakukan pemutakhiran dan menyimpan data pegawai di unit kerjanya.

Setiap triwulan harus dilakukan rekonsiliasi data dengan membawa berkas data kepegawaian dan dikonsolidasikan di DRP Biro Kepegawaian BPKP Pusat. Kondisi ini mengakibatkan proses bisnis di Biro Kepegawaian tidak dapat berjalan dengan lancar karena tidak setiap saat Biro Kepegawaian dapat menyediakan data pegawai yang update dalam rangka bahan pengambilan keputusan oleh pimpinan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka BPKP mengembangkan Sispedap yang merupakan sistem berbasis web (online) sehingga dapat terhubung langsung dengan pegawai dan unit kerja di seluruh Indonesia di manapun dan kapanpun sepanjang terhubung dengan internet.

Dengan adanya sistem ini maka pegawai dan unit kerja dapat mengakses dan memutakhirkan data pegawai secara langsung (*real time*) dan setiap saat. Selanjutnya Biro Kepegawaian dapat mengelola dan memanfaatkan data pegawai tersebut setiap saat, baik untuk keperluan internal BPKP maupun pihak eksternal dengan mudah dan cepat.

## 52. Bank Mini Sekolah : Wadah Pembelajaran Pelayanan Publik di Bidang Perbankan

### SMK Negeri 1 Pinrang Drs. Sakri Condeng, M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jl. Langnga Tassokkoe Pinrang
Link Website	
Telp	0421-924789



Bank Mini Sekolah (BMS) adalah salah satu jenis usaha dari unit produksi sekolah yang bergerak dalam layanan unit simpan pinjam. Salah satu sekolah yang sudah memiliki usaha BMS adalah SMK Negeri 1 Pinrang. Awalnya usaha ini didirikan sebagai salah satu bentuk bantuan sekolah dalam membantu guru dan pegawai dalam bentuk pemberian kredit serta memberikan kesempatan kepada siswa untuk menyimpan uang

mereka sekaligus bentuk pembelajaran tentang pelayanan publik dan dunia perbankan. Namun dalam perkembangannya, BMS memberikan layanan kredit kepada masyarakat di luar sekolah dengan tetap memperhatikan aspek kelayakan pemberian kredit.

BMS didirikan pada tahun 2001 dengan modal awal Rp. 4.000.000. Ada 2 jenis pelayanan yang terdapat di dalam BMS yaitu Pelayanan Simpanan, dan Pelayanan Pinjaman. Salah satu yang menjadi daya tarik dalam Pelayanan Simpanan adalah tingkat suku bunga tabungan lebih tinggi dibanding bank pemerintah dan swasta serta tidak dikenakan biaya administrasi bank setiap bulannya. Untuk Pelayanan Pinjaman dapat diangsur maksimal 20 kali dan apabila pinjaman diatas 2.500.000 maka harus ada jaminan berupa BPKB dan sertifikat tanah.

Dengan adanya BMS ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti memudahkan guru, pegawai, siswa dan masyarakat sekitar untuk memenuhi kebutuhannya; efisiensi waktu karena tidak perlu izin meninggalkan sekolah apabila ingin menabung atau meminjam; membantu menggalakkan program pemerintah "Ayo Menabung"; serta memperkenalkan pelayanan publik di bidang perbankan terhadap guru, pegawai dan siswa.

Dalam prosesnya, ada dua tahapan dalam pendirian dan pengembangan BMS ini yaitu tahap perencanaan yang terdiri dari pembicaraan mengenai pendirian BMS dengan kepala sekolah; pembuatan mekanisme kerja; pengumpulan modal awal; dan sosialisasi kepada warga sekolah dan masyarakat sekitarnya. Selanjutnya yaitu tahap implementasi yang terdiri

dari pembentukan pengurus; dan pelaksanaan kegiatan/usaha pelayanan. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya modal usaha karena lebih banyak yang meminjam daripada yang menabung.

Dalam pengelolaannya, BMS SMKN1 Pinrang dijalankan oleh orang-orang yang memiliki keahlian atau kompetensi di bidangnya seperti memiliki pengetahuan tentang dunia usaha, perbankan, bisnis dan manajemen; Memiliki kemampuan manajerial; Memiliki jiwa kewirausahaan; Jujur dan bertanggung jawab, serta mampu berkomunikasi dengan baik. Untuk proses monitoring dan evaluasi dilakukan 2 kali dalam setahun oleh auditor internal sekolah dan setiap akhir tahun, pengelola membuat laporan pertanggungjawaban yang dilaporkan kepada kepala sekolah.

Salah satu indicator keberhasilan dari BMS ini adalah pengembangan sekolah/staf dan keuntungan yang dihasilkan dari usaha BMS ini yang dapat dimanfaatkan sebagai tambahan biaya operasional sekolah. Dengan keberhasilan BMS di SMKN 1 Pinrang ini diharapkan dapat menjadikan pembelajaran untuk sekolah lain agar dapat mereplekasi pembangunan BMS supaya pelayanan publim di bidang perbankan dapat diterapkan di sekolah.

### 53. Gerakan Masyarakat Mencintai Lingkungan (Gemilang) sebagai upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kertosari

#### UPTD Puskesmas Kertosari Kabupaten Banyuwangi Dr. Widji Lestario

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl. Ikan Hiu Nomor 41 Banyuwangi
Link Website	
Telp	0333410676



\* GERAKAN MASYARAKAT MENCINTAI LINGKUNGAN/GEMILANG SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN DAN KESEHATAN MASYARAKAT DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KERTOSARI

DATA INOVASI PELAYANAN PUBLIK SKPD	
NAMA SKPD	: DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANYUWANGI
NAMA UNIT	: UPTD PUSKESMAS KERTOSARI
KATEGORI PELAYANAN	: PELAYANAN KESEHATAN
ALAMAT	: JL. IKAN HIU NO 41 BANYUWANGI

Kesehatan lingkungan salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kesehatan dan merupakan salah satu mata rantai penularan penyakit apabila terjadi ketidak seimbangan atau penurunan kualitas lingkungan. Berkaitan dengan hal tersebut berdasarkan penelitian ditemukan bahwa derajat kesehatan masyarakat dipengaruhi oleh 4 faktor yakni lingkungan (45 %), perilaku (35%) , pelayanan kesehatan (15 %) dan keturunan 5 % . ( Hendrik L.Blomm ) .

GEMILANG, GERAKAN MASYARAKAT MENCINTAI LINGKUNGAN adalah bentuk kegiatan inovasi di Puskesmas Kertosari Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, sebagai upaya meningkatkan peran dan fungsi puskesmas dalam pembangunan seluruh komponen masyarakat dalam mengelola lingkungan fisik dan biologis secara sehat

demikian mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Peran serta aktif dari seluruh komponen masyarakat sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan gemilang, baik individu, kelompok masyarakat, institusi pemerintah, swasta seluruh komponen masyarakat, mampu menumbuhkan kesadaran, menggerakkan kepedulian masyarakat untuk menjaga serta mencintai lingkungan dan meningkatkan kualitas lingkungan. Fungsi puskesmas sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan dan pusat pemberdayaan masyarakat dapat berjalan maksimal dan menghasilkan output dan outcome yang optimal.

Bentuk kegiatan Gemilang dijabarkan dalam 5 pilar, akses jamban sehat, pengelolaan sampah, pengelolaan air, pengelolaan limbah rumah tangga dan rumah tangga sehat yang mencakup rumah sehat dan PHBS rumah tangga.

## 54. Peningkatan Kualitas Proses Pembelajaran dengan Strategi Indahnya Peduli di SMP Negeri 2 Rengel Kabupaten Tuban

### SMPN 2 Rengel Kabupaten Tuban Witono, S.Pd, M.Pd

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	JL. Raya Punggulrejo No. 644 Rengel
Link Website	
Telp	



Pendidikan merupakan suatu sistem pada lembaga pendidikan yang utuh yang terdiri dari komponen-komponen atau sub sistem yang saling berhubungan, saling terkait dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya dalam mencapai tujuan pendidikan. Komponen atau sub sistem pendidikan meliputi kurikulum dan pembelajaran, organisasi dan kelembagaan, manajemen dan administrasi, ketenagaan, siswa, pembiayaan, sarana dan prasarana, peran serta masyarakat dan iklim/budaya sekolah.

Keberhasilan akan kurikulum dan proses pembelajaran merupakan keterkaitan antara unsur/komponen/sub sistem secara keseluruhan. Lembaga pendidikan akan dapat berdiri tegak apabila komponen atau sub sistem pendidikan ada dan berjalan dengan baik.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama bagi sekolah sebagai organisasi penyelenggara pendidikan yang memberikan layanan jasa. Sejalan dengan itu, peningkatan kualitas penyelenggara pendidikan baik dari Sumber Daya Manusia (SDM), informasi, prosedur/persyaratan, pembiayaan, sarana dan prasarana serta pelayanan pasca pendidikan diharapkan dapat dirasakan oleh siapapun, dimana penyelenggaraan pendidikan jenjang menengah merupakan bagian dari kebutuhan pelanggan yaitu siswa, orang tua siswa, pendidikan lanjut, pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat pada umumnya.

Sekolah atau lembaga pendidikan dituntut untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam upaya pemenuhan kepuasan pelanggan, sekolah dituntut untuk melibatkan secara total semua komponen sekolah, mengadakan pengukuran dan evaluasi diri terhadap kemajuan lembaga pendidikan yang dikelolanya, peningkatan atau perbaikan mutu pendidikan yang diselenggarakannya secara menyeluruh terhadap semua komponen/subsistem lembaga pendidikan dan mengadakan perbaikan mutu pendidikan secara berkesinambungan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perkembangan jaman dan memenuhi atau melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Oleh karena itu, sebagai sekolah yang mempunyai visi dan misi yang berwawasan lingkungan, SMP Negeri 2 Rengel Kabupaten Tuban berkomitmen untuk meningkatkan kualitas proses Pembelajaran Berbasis Lingkungan dengan strategi "Indahnya Peduli" dalam meningkatkan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggan (peserta didik dan orang tua/wali peserta didik).

## 55. E-library untuk Peningkatan Pelayanan Publik

### SMP Negeri 1 Kudus H. Oky Sudarta, S.Pd, M.Pd

Nama Layanan	Pelayanan Perpustakaan
Alamat	Jl. Sunan Muria 10 A Kudus
Link Website	
Telp	(0291) 437929



SMP 1 Kudus sebagai sekolah yang terbaik dalam bidang pelayanan, sarana prasarana, bidang akademik, tenaga pendididkan maupun siswanya. Keberhasilannya dalam bidang kelembagaan pada tahun 2012 dan 2013, yaitu sebagai juara 1 perpustakaan tingkat provinsi, juara 1 lomba

Juara 1 pengelola lingkungan tingkat provinsi penghargaan adiwiyata nasional dan penghargaan Adiwiyata

Mandiri Nasional.

Perpustakaan SMP 1 Kudus melayani anggota sebanyak 705 siswa dengan pelayanan mengakses buku perpustakaan dalam waktu yang bersamaan, pelayanan meminjam dan mengembalikan buku tidak lebih dari 1 menit. Tentunya sebagai sekolah dengan sarana dan prasarana yang baik akan lebih berdaya guna manakala mempunyai pelayanan yang baik.

Salah satu pelayanan yang baik adalah dalam bidang perpustakaan, siswa dapat mengakses buku dengan cepat di ruang manapun:

1. Ruang baca perpustakaan
2. Ruang media perpustakaan
3. Ruang refersi perpustakaan
4. Ruang perpustakaan IPS

## 56. Layanan Gerai Samsat

### Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat R. Taruli Manurung, SE, MM

Nama Layanan	Pelayanan Pajak
Alamat	Jl. Adi Sucipto, Pontianak
Link Website	
Telp	(0561) 734060 - (0561) 731115



Telah diterbitkan Surat Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Polda Kalbar, Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi kalbar, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalbar dan Direktur Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Kalbar ; Nomor : MOU/01/II/2013/ Ditlantas, Nomor : 27 Thn-2013, Nomor : P/A/SP/2013, Nomor : DIR/PKS-PEM/02/2013 tentang Pelaksanaan Layanan Gerai Samsat di Provinsi Kalimantan Barat tanggal 6 Februari 2013.

Sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama tersebut sampai saat ini Layanan Gerai Samsat direncanakan untuk dibuka sebanyak 37 buah Layanan Gerai Samsat. Dan yang telah aktif /operasional sebanyak 26 buah Layanan Gerai Samsat.

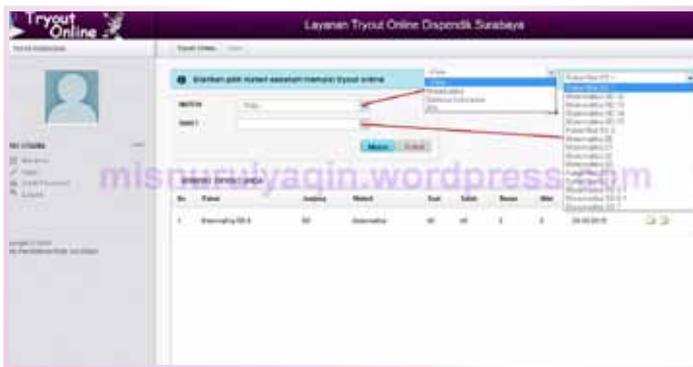
#### 26 buah Layanan Gerai Samsat yang telah aktif tersebut yaitu :

1. Gerai Samsat Capem Siantan
2. Gerai Samsat Capem Dahlia
3. Gerai Samsat Capem Kemuning
4. Gerai Samsat Capem Seruni
5. Gerai Samsat Mawar
6. Gerai Samsat Capem Sungai Raya Dalam
7. Gerai Samsat Capem Parit Baru
8. Gerai Samsat Capem Sandai
9. Gerai Samsat Capem Balai Berkuak
10. Gerai Samsat Capem Tayan
11. Gerai Samsat Capem Sosok
12. Gerai Samsat Capem Bodok
13. Gerai Samsat Capem Meliau
14. Gerai Samsat Capem Sekura
15. Gerai Samsat Capem Sentebang
16. Gerai Samsat Capem Sanggau Ledo
17. Gerai Samsat Capem Belitang
18. Gerai Samsat Capem Nanga Taman
19. Gerai Samsat Capem Sepauk
20. Gerai Samsat Capem Semitau
21. Gerai Samsat Capem Badau
22. Gerai Samsat Capem Silat Hilir
23. Gerai Samsat Capem Pahauman
24. Gerai Samsat Capem Karang
25. Gerai Samsat Capem Mandor
26. Gerai Samsat Capem Kota Baru

## 57. Try Out Online

### Dinas Pendidikan Kota Surabaya Dr. Ikhsan, S.Psi, MM

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jalan Jagir Wonokromo 354-356 Surabaya
Link Website	
Telp	(031) 8499515



Untuk persiapan peserta didik menghadapi Ujian Nasional (UN) mulai dari jenjang SD hingga SMA, diperlukan banyak pengayaan soal dan latihan sesuai dengan model soal UN yang digagas oleh Kepala Dinas Pendidikan. Oleh karena itu diperlukan banyak soal untuk siswa yang bisa diakses

dengan mudah tanpa beban biaya, sehingga mereka bisa melaksanakan latihan soal-soal ujian untuk mendapatkan hasil ujian yang maksimal.

Inisiatif tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sistem *try out* online, maka bisa memperkaya siswa dengan latihan soal untuk persiapan UN
2. Bagi siswa yang tergolong kurang mampu dan tidak bisa mengikuti bimbingan belajar, dapat mengakses soal-soal *try out* online tanpa adanya biaya.
3. Bisa mengakses puluhan paket soal kapanpun dan dimanapun pada saat liburan
4. Data hasil UN bisa digunakan referensi sekolah untuk mengetahui kemampuan serta kelemahan siswanya.
5. Efektifitas dan efisiensi, untuk yang tidak bisa mengakses internet bisa di cetak secara manual dan dikerjakan secara *offline* dan hasilnya diserahkan ke sekolah.

Ada pun dampak nyata dari metode ini yaitu menumbuhkan kemandirian siswa, pembelajaran siswa agar bisa menggunakan fasilitas internet pada aspek yang positif dan mempersiapkan siswa hingga terbiasa agar tidak gugup dan stress ketika menghadapi UN.

Strategi pelaksanaan pembangunan metoda tersebut, dilakukan sebagai berikut :

- a. Tahapan perencanaan dengan memasukkan pembangunan metoda tersebut Rencana Anggaran dan Kegiatan Dinas Pendidikan kota Surabaya

- b. Melakukan perancangan metoda peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan ketentuan dan unsur elemen pendidik.
- c. Mengumpulkan MGMP mata pelajaran untuk menyusun soal berdasarkan kisi-kisi UN
- d. Pengembangan sistem sesuai dengan kebijakan dan ketentuan Pemerintah Kota Surabaya
- e. Melakukan *testing* dan implementasi sistem sebelum diluncurkan
- f. Pembuatan Dokumentasi aplikasi dan sosialisasi kepada sekolah dan masyarakat

Pengorganisasian pembangunan metoda tersebut dilakukan diseluruh lapisan masyarakat dan diterbitkan Peraturan Walikota serta diperjelas dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan.

Untuk menjamin keberlanjutan metoda ini dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Menetapkan metoda ini dalam Keputusan Kepala Dinas
- b. Dalam hal perencanaan sistem akan terus dikembangkan sehingga lebih banyak fitur yang bisa digunakan guru maupun masyarakat dalam mengakses dengan lebih mudah
- c. Sumber daya yang disiapkan, untuk melakukan desain, pembangunan dan monitoring serta evaluasi sistem Dinas Pendidikan sudah menyiapkan pelaksanaannya untuk memberikan jaminan berjalannya sistem dengan kredibel.

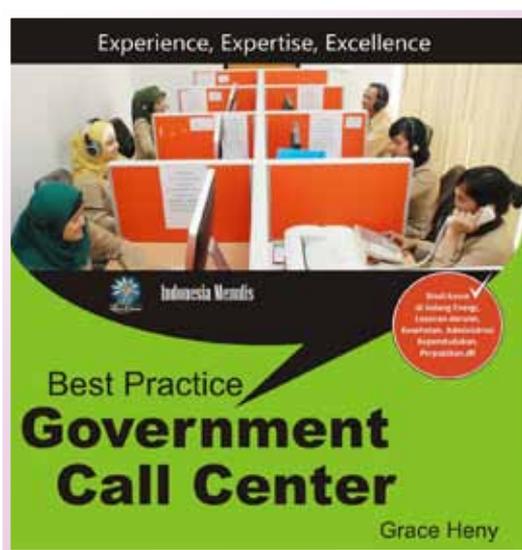
Inisiatif ini diharapkan membawa perubahan dalam perspektif reformasi birokrasi, adapun perubahan tersebut meliputi :

- a. Penataan Organisasi
- b. Penataan SDM Aparatur
- c. Penataan Ketatalaksanaan
- d. Perbaikan Akuntabilitas
- e. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- f. Perubahan *Mind-Set* dan *Culture Set*

## 58. Contact Center Halo Kemkes 500567

### Pusat Komunikasi Publik Kementerian Kesehatan drg. Murti Utami, MPH

Nama Layanan	Pelayanan Informasi Pengaduan
Alamat	Gedung Adhyatma Ruang 109 Kementerian Kesehatan Jln. HR Rasuna Said Kav 4-9 Blok X5 Jakarta 12950
Link Website	
Telp	(021) 52907416-9



Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI membangun layanan HALO KEMKES 500567.

HALO KEMKES 500567 merupakan pusat layanan informasi dan pengaduan masyarakat seputar kesehatan melalui telepon, SMS, email, faksimili dan surat. HALO KEMKES 500567 adalah *Contact Center* media berinteraksi antara Kementerian Kesehatan dengan masyarakat. HALO KEMKES 500567

merupakan *Contact Center* transformasi pengembangan dari Pusat Tanggap dan Respon Cepat (PTRC) Kementerian Kesehatan yang sudah dibangun sejak tahun 2010 dan evolusi dari Call Center Kementerian Kesehatan melalui nomor (021) 500567 tahun 2008.

Pada tahun 2008 layanan telepon Call Center 500567 ketika itu bernama PTRC, melayani media telepon dengan menggunakan sistem tradisional *analog* yaitu dengan keterbatasan 10 kanal untuk berinteraksi dengan masyarakat pada saat bersamaan. Kemudian pada tahun 2010 dikembangkan PTRC yang menggunakan sistem digital (atau dikenal dengan ISDN) yang mampu mengakomodasi sampai dengan 30 kanal saluran masuk berinteraksi bersamaan. Sejak tahun 2013 dengan berdirinya HALO KEMKES 500567 terjadi peningkatan kapasitas sampai dengan 100 telepon atau interaksi bersamaan. Sebelumnya layanan informasi dan pengaduan masyarakat hanya akan dilayani pada hari kerja dan jam dinas.

Pelayanan HALO KEMKES merupakan pelayanan *Contact Center* 24 jam melalui nomor (kode lokal) 500567. Publik dikenakan biaya telepon lokal untuk memperingan biaya masyarakat untuk meminta informasi dan melaporkan pengaduan dalam bidang kesehatan. Pelayanan HALO KEMKES juga terintegrasi menggunakan sistem aplikasi Ecentrix yang mampu memadukan berbagai saluran layanan publik yang ada (*hotline*, SMS, email, surat dan faksimili).

## 59. Bidik Misi

### Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan Dr. Ir. Illah Sailah, M.S.

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jln. Raya Jend. Sudirman Pintu I, Gedung D Kemendikbud, Senayan Jakarta 10270
Link Website	
Telp	(021) 57946072



Bidikmisi adalah program bantuan biaya pendidikan yang diberikan Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen Dikti) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mulai tahun 2010 kepada mahasiswa yang memiliki potensi akademik memadai dan kurang mampu secara ekonomi.

Bidikmisi merupakan program 100 Hari Kerja Menteri Pendidikan Nasional yang

dicanangkan pada tahun 2010. Perguruan tinggi yang mendapat bantuan Bidikmisi yaitu perguruan tinggi di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Agama. Pada tahun 2011 mahasiswa baru penerima Bidikmisi bertambah menjadi 30.000 di 117 perguruan tinggi negeri dengan adanya tambahan anggaran dari APBN-Perubahan. Pada tahun 2012 ini Bidikmisi dilanjutkan dikembangkan menjadi 30.000 calon mahasiswa penerima yang diselenggarakan di 87 perguruan tinggi negeri dibawah Kemdikbud dan program Bidikmisi yang dikelola oleh Kementerian Agama.

Program ini mempunyai misi untuk menghidupkan harapan bagi masyarakat kurang mampu dan mempotensi akademik memadai untuk dapat menempuh pendidikan sampai ke jenjang pendidikan tinggi.

## 60. SARKELING Sleman, Mendekatkan Layanan Ketenagakerjaan Kepada Masyarakat

### Dinas Tenaga Kerja dan Sosial Kabupaten Sleman Drs. Untoro Budiharjo, M.M.

Nama Layanan	Pelayanan Informasi Ketenagakerjaan
Alamat	Jl. Parasamya, Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Link Website	
Telp	(0274) 868803



Praktek inovasi pelayanan publik bidang ketenagakerjaan ini merupakan upaya Pemerintah Kabupaten Sleman untuk melayani dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat calon pencari kerja (siswa Sekolah Menengah Kejuruan/SMK), pencari kerja (lulusan sekolah/ perguruan tinggi), dan perusahaan yang memerlukan tenaga kerja melalui sistem Pelayanan Informasi Pasar Kerja Keliling (SARKELING). Petugas

melakukan pelayanan dengan model 'jemput bola' menggunakan armada mobil khusus mendatangi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Bursa Kerja Khusus (BKK), Lembaga Pelatihan Kerja (LPK), kantor Kecamatan, maupun Balai Desa.

Pelayanan yang diberikan meliputi layanan informasi (informasi pasar kerja, informasi bursa kerja secara online, pelatihan tenaga kerja, pemagangan, dan kewirausahaan); layanan pendaftaran pencari kerja (*job seeker*) dengan penerbitan Kartu AK/I (Kartu Pencari Kerja/ Kartu Kuning); dan pelayanan antar kerja (*recruitment and job placement*). Terhadap perusahaan, petugas melakukan jemput bola informasi lowongan kerja (*Job Canvassing*), perencanaan Tenaga Kerja Mikro (penyusunan *job description*, analisis jabatan dan penghitungan kebutuhan sumberdaya manusia; dan melakukan Penyuluhan Jabatan dan Bimbingan Jabatan (PBJ).

Melalui sistem ini diharapkan masyarakat pencari kerja segera dapat memperoleh pekerjaan sehingga angka pengangguran penduduk Kabupaten Sleman lebih cepat berkurang, dan perusahaan dapat memberikan informasi lowongan kerja secara terbuka sehingga dapat menempatkan tenaga kerja yang handal, sekaligus memberdayakan masyarakat Kabupaten Sleman sebagai tenaga kerja.

## 61. Internet Kecamatan Sehat Gratis

### Kecamatan Taman Kota Madiun Drs. Edy Djoko Purnomo

Nama Layanan	Pelayanan Informasi
Alamat	Jl. Taman Praja No. 99
Link Website	
Telp	0351-463297



Internet Sehat Gratis merupakan layanan koneksi internet secara gratis yang diselenggarakan oleh Pemerintah di tingkat Kecamatan dengan content yang terseleksi. Kegiatan Internet Sehat Gratis ini untuk mendukung layanan administrasi kependudukan dan guna mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka peningkatan kecerdasan warga dan kesejahteraan masyarakat.

Kegiatan ini dapat berjalan apabila pimpinan daerah berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik.

Inisiatif ini terdiri dari beberapa tahapan :

#### 1. Tahap analisa secara menyeluruh

Sebelum melaksanakan inisiatif ini, pemerintah harus melakukan kajian yang mendalam mengenai sosial budaya masyarakat di sekitar lokasi, manfaat untuk meningkatkan pelayanan publik, biaya dan dampaknya terhadap masyarakat sekitar.

#### 2. Tahap Pelaksanaan

Bekerja sama dengan pihak swasta yang kompeten di bidangnya, melalui mekanisme pengadaan yang telah diatur dalam perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya Pemerintah wajib mengendalikan dan mengawasi semua pelaksanaannya meskipun telah dipihakketigakan.

#### 3. Tahap Evaluasi

Pemerintah wajib mengevaluasi hasil dari pelaksanaan kegiatan ini. Jika mempunyai manfaat yang besar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik maka kegiatan ini dapat dilanjutkan.

## 62. Kantin Kejujuran

### SMK Negeri 1 Lumajang Winhatno Hari Surya

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jalan Hos Cokroaminoto Nomor 161 Lumajang
Link Website	
Telp	0334881866



Moralitas dan kejujuran seakan barang mewah dalam era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan persaingan tajam ini. Peran SMK yang dituntut menghasilkan manusia yang berjiwa wirausaha khususnya peserta didik, sekaligus memiliki kejujuran bukanlah hal yang ringan untuk diwujudkan. Kendala dunia pendidikan dalam menyiapkan SDM yang berkualitas dan cukup kompleks, antara lain keterbatasan tenaga profesional yang beriman, sumber dana, dan kebijakan-kebijakan terpadu. Oleh sebab itu, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai pranata utama dalam membangun Sumber Daya Manusia (SDM) harus dikelola secara profesional yang beriman dan terpadu agar dapat berperan membentuk peserta didik (siswa) menjadi asset bangsa, yaitu SDM yang memiliki keahlian profesional, produktif dan mandiri serta beriman

khususnya mempunyai watak berjiwa wirausaha dalam menghadapi globalisasi.

Bertitik tolak dari potensi yang dimiliki serta untuk menghadapi tantangan masa depan yang komplek ini maka SMK Negeri 1 Lumajang membentuk dan menumbuhkan mental, sikap serta perilaku yang jujur untuk itu diperlukan mengembangkan wirausaha yang berdasarkan kejujuran dengan mendirikan Usaha Kantin Kejujuran SMK Negeri 1 Lumajang.

### 63. Pelayanan Administrasi terpadu GRATIS

#### Kantor Camat Pemangkat Kabupaten Sambas Drs. Burhani B.Soni, MM

Nama Layanan	Pelayanan Administrasi
Alamat	Jalan U. Bawadi No. 56 Kec. Pemangkat
Link Website	
Telp	



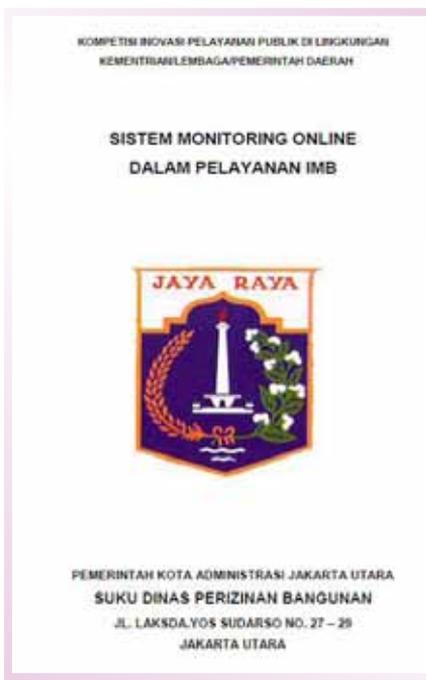
Belum pernah dilakukan pelayanan di Kantor Camat se- Kabupaten Sambas memberikan pelayanan GRATIS. Kami telah mulai melakukannya sejak tanggal 3 Juni 2013 hingga sekarang yang direalisasikan dalam Bentuk:

1. Memasang Spanduk/baliho di depan pintu masuk pelayanan yang isinya memberikan pelayanan gratis untuk semua pelayanan perizinan dan non perizinan.
  2. Memasang sepanduk/baliho yang isinya menerangkan alur dan persyaratan pengurusan perizinan.
  3. Terhadap pelayanan surat yang dibutuhkan masyarakat selalu di cap GRATIS.
  4. Pelayanan di pusatkan pada *Front Office*, dan masyarakat menunggu di depan *front office* tersebut hingga surat yang diperlukan selesai.
  5. Waktu Penyelesaian relatif singkat.
6. Untuk Pelaksanaan tersebut didukung dengan berbagai perangkat sebagai berikut:
- a. Fakta Integritas Pegawai Kantor Camat Pemangkat
  - b. Surat Tugas Khusus Camat tentang Petugas di *Front Office*
  - c. Keputusan Camat Pemangkat Tandang Pembentukan Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi
  - d. Keputusan Camat Pemangkat tentang Pembentukan Penyelenggara PATEN
  - e. Membuat target realisasi Rentrtribusi IMB dan UUG
  - f. Meyiapkan Format Ferifikasi kelengkapan Berkas Pengajuan IMB dan UUG
  - g. Menyiapkan Format kendali Proses Penyelesaian Penerbitan IMB dan UUG
7. Sara Pendukung yang disediakan di Depan *Front Office*:
- a. Kursi tunggu
  - b. Pesawat televisi
  - c. Buku Bacaan
  - d. 1 (satu) unit komputer.

## 64. Sistem Monitoring Online pada Pelayanan IMB

### Sudin Perizinan Bangunan Jakarta Utara Ir. Busrol Amin, MM

Nama Layanan	Pelayanan Informasi Perizinan
Alamat	Jl. Yos Sudarso No. 27 – 29
Link Website	
Telp	021 – 4357509



Jakarta sebagai Ibu Kota Negara Republik Indonesia telah berkembang dari Kota Metropolitan menjadi Kota Megapolitan yang berdampak pada timbulnya berbagai permasalahan termasuk masalah perkotaan dan penyelenggaraan bangunan gedung. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempunyai tanggung jawab yang cukup besar untuk melakukan pengendalian terhadap penyelenggaraan bangunan.

Sebagai salah satu unsur pelayanan kepada masyarakat dalam hal Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), diperlukan usaha berkelanjutan dari Sudin Perizinan Bangunan Kota Administrasi Jakarta Utara sebagai unit kerja dari Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan Provinsi DKI Jakarta, untuk selalu melakukan upaya meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan teknologi maka Sudin Perizinan Bangunan Kota Adm. Jakarta Utara turut serta menerapkan sistem

*e-government* dalam aspek pelayanan kepada masyarakat dengan pengembangan program berupa Sistem Pelayanan *Monitoring Online*. Dimana hingga saat ini upaya pengembangan Sistem Pelayanan *Monitoring Online* tersebut terus dilakukan guna lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan program ini, Sudin Perizinan Bangunan Kota Adm. Jakarta Utara diharapkan nantinya dapat menjadi motivator bagi instansi-instansi lain khususnya bagi instansi yang terkait dengan pelayanan masyarakat dan tugas DPPB Provinsi DKI Jakarta untuk turut serta dalam melaksanakan sistem pelayanan yang berbasis Teknologi Informatika (TI). Sehingga, seluruh unit SKPD dapat mendukung terciptanya sistem pelayanan prima yang cepat, mudah, akurat, dan profesional melalui sistem integrasi dan sinkronisasi data.

## 65. Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor

### Badan Keuangan dan Aset Daerah P2W Gorontalo Huzairin Rohan, Ak

Nama Layanan	Pelayanan Administrasi
Alamat	Jalan Sapta Marga Kel. Botu Kec. Dumbo Raya Kota Gorontalo
Link Website	
Telp	0435-821446



Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor (SIPAMOR) OPYS merupakan aplikasi yang digunakan oleh seluruh kantor SAMSAT di Provinsi Gorontalo untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan registrasi maupun pembayaran pajak kendaraan bermotor. Data-data yang memuat tentang Master Kendaraan, Waktu Penetapan, Waktu Pembayaran, Pejabat yang Mengesahkan, Jenis Kendaraan, serta Merk Kendaraan dikemas dalam menu-menu dalam aplikasi OPYS. Dalam Aplikasi ini terdapat fitur KEPEMILIKAN KENDARAAN, Fitur ini adalah fitur penginputan kepemilikan kendaraan bermotor untuk pajak progresif, fungsinya adalah agar penghitungan pajak progresif pada aplikasi penetapan bisa ditetapkan pajak progresifnya. selain itu, juga terdapat fitur PENGHITUNGAN PAJAK MERAH. Fitur ini adalah fitur penginputan atau pengecekan penghitungan pajak merah untuk dinas/pemerintah pada form tabel nilai jual kendaraan bermotor.

## 66. Pengembangan Contact Center SDPPI berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk pelayanan Izin Stasiun Radio (ISR) dan Sertifikasi Operator Radio

### Direktorat Operasi Sumber Daya Kementerian Kominfo Rachmat Widayana

Nama Layanan	Pelayanan Informasi
Alamat	Menara Merdeka Jl. Budi Kemuliaan I No.2 Jakarta 10110
Link Website	
Telp	021.29576457 ext.211



Dalam setiap pelaksanaan pelayanan, tentunya tidak semua pihak merasa puas dan mengharapkan pelayanan perizinan yang lebih baik dan lebih cepat. Ditjen SDPPI berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan dalam pelayanan. Untuk itu, segala kritik, saran, dan pengaduan harus dikelola secara profesional dengan terus berupaya melakukan perbaikan baik dalam penyempurnaan mekanisme pelayanan perizinan berdasarkan hasil evaluasi secara berkala maupun dalam peningkatan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan perizinan.

Sebagai bagian dari entitas Kementerian Komunikasi dan Informatika, Ditjen SDPPI berperan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk pelaksanaan pelayanan. Salah satunya adalah penerapan mekanisme penanganan konsultasi dan pengaduan dari masyarakat pengguna frekuensi radio dan sertifikasi operator radio, khususnya yang disampaikan melalui *contact center* (021-30003100), dengan sistem *trouble ticket* secara *online*.

Penerapan penanganan konsultasi dan pengaduan melalui *contact center* dengan sistem *trouble ticket* ini mulai diterapkan pada tahun 2012, sekaligus sebagai evaluasi atas fungsi *call center* Ditjen SDPPI yang mulai diadakan pada akhir tahun 2011. Bahkan pada tahun 2013 fungsionalitas *contact center* semakin berkembang dengan aplikasi interaktif melalui *web chat* dan pengelolaan pengaduan melalui *fax gateway* (021-30003111), dengan *fax* yang disampaikan di konversi ke bentuk e-mail untuk kemudian dapat diteruskan ke masing-masing email PIC/unit terkait. Sebelum adanya *contact center*, masyarakat harus menghubungi petugas Pusat Pelayanan Terpadu SDPPI melalui nomor telepon tertentu dan tidak menjamin terselesaikannya permasalahan yang disampaikan ataupun waktu terselesaikannya permasalahan yang sangat bervariasi tergantung kesibukan dari petugas tersebut.

Trend berkembangnya media sosial menjadi perhatian dalam penanganan konsultasi dan pengaduan, oleh karena itu di tahun 2014 fitur *contact center* makin di utilisasi dengan penambahan media *social gateway*, dengan fasilitas komentar, saran maupun kritik mengenai layanan perizinan spektrum frekuensi radio dan sertifikasi operator radio yang disampaikan melalui media sosial (facebook, twitter dll) akan di *capture* oleh *contact center* untuk kemudian dapat ditanggapi ataupun dievaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 67. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

### Puskesmas Lembang Kabupaten Majene drg. Hj. Gufria Darma Irasanty, MPH

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl. Surulla Lembang Dhua Lingk. Lembang Kel. Lembang Kec. Banggae Timur Kab. Majene Sulawesi Barat
Link Website	
Telp	



#### 1. Pos Kesehatan Wisata

Pos Kesehatan Wisata melakukan Pelayanan Kesehatan & merupakan jejaring Puskesmas selain Pustu dan Polindes. Latar belakang terbentuknya adalah Kasus *Emergency* yang membutuhkan penanganan cepat. Tujuannya adalah mendekatkan akses masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan khusus bagi pengunjung Pantai Barane.

Kegiatan yang dilakukan di Pos Kesehatan adalah Pelayanan Kesehatan, Media Promosi & tempat konsultasi. Jam pelayanan yaitu hari sabtu &

minggu dengan jam pelayanan jam 08.00-10.00 wita & jam 16.00 -17.30 wita. Sejak Pos Kesehatan Wisata ini dibuka pada bulan mei 2012, pengunjung yang datang sebanyak 22 orang & pada thn 2013 sebanyak 30 orang. Meskipun kunjungan ke Pos Kesehatan Wisata masih sedikit, tetapi Pos Kesehatan ini sangat membantu dalam hal Promosi Kesehatan.

#### 2. Rumah Kesehatan Ibu dan Anak (R.K.I.A)

Rumah Kesehatan Ibu & Anak merupakan rumah yang diperuntukkan bagi ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan secara lengkap & komprehensif. Rumah K.I.A ini digagas oleh Tim Puskesmas Lembang dengan berbagai bahan pertimbangan yaitu tingginya angka kematian ibu di Majene dalam 3 tahun terakhir, mendekatkan akses masyarakat terhadap pelayanan persalinan yang profesional & hasil Riskesdas thn 2010 yang menyatakan bahwa persalinan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan disarana kesehatan baru mencapai 55,4 %.

Sejak di bukanya Rumah K.I.A ini pada awal Februari 2012. Jumlah kunjungan persalinan semakin hari semakin meningkat terlihat dengan data thn 2012 kunjungan pemeriksaan kehamilan sebanyak 1605 orang & thn 2013 sebanyak 1569 orang. Sedangkan data persalinan normal yang dilakukan di Rumah K.I.A pada thn 2012 sebanyak 143 dan thn 2013 sebanyak 200orang. Selain data tersebut di atas data kematian ibu diwilayah kerja Puskesmas Lembang juga mengalami penurunan, berdasarkan data KIA thn 2012 kematian ibu sebanyak 3 orang & thn 2013 kematian ibu nihil. Rumah K.I.A sangat membantu program pemerintah untuk menurunkan angka kematian ibu & meningkatkan persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan.

## 68. Program Kesehatan Reproduksi (Kespro) di Kab. Bondowoso Dalam Rangka Penurunan Angka Pernikahan Dini

### Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso dr. Mohammad Imron, M.MKes

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl.Imam Bonjol, 13 Bondowoso
Link Website	
Telp	0332421341



Indeks Pembangunan Manusia (IPM) kabupaten Bondowoso berada di peringkat kedua terbawah di Jawa Timur, yaitu 63.47 (2011). Berdasarkan hasil evaluasi pemerintah kabupaten, rendahnya angka IPM ini salah satunya disebabkan oleh tingginya drop out, terutama bagi perempuan.

Selain berdampak pada IPM, pernikahan dini ini juga mengakibatkan tingginya angka kematian ibu dan bayi. Berdasarkan dari dinas kesehatan, pada tahun

2011, sejumlah 5 orang ibu yang melahirkan di bawah umur meninggal dunia pada saat persalinan. Tingginya angka pernikahan dini salah satunya disebabkan oleh faktor budaya untuk segera menikahkan anak perempuan.

Untuk itu, Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso berinisiatif untuk membuat program pendidikan kesehatan reproduksi yang melibatkan masyarakat, seperti tokoh agama, guru, lembaga swadaya masyarakat, remaja dan melalui kerjasama dengan instansi pemerintah lainnya untuk mengubah faktor budaya ini. Melalui program ini, dinas kesehatan juga melibatkan umpan balik dari remaja dan sekolah, yang selama ini seringkali ditinggalkan dalam program pemerintah, dan memberdayakan mereka untuk melakukan pendidikan sebaya.

Dua tahun setelah program ini dijalankan, berdasarkan survey dari Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (BPPKB), angka pernikahan dini di kabupaten Bondowoso menurun dari 50.9% (2011) menjadi 43.34% (2013). Selain itu, program ini berpotensi keberlanjutan dengan adanya dukungan regulasi dan munculnya komunitas independen yang aktif melakukan penyuluhan tentang pencegahan pernikahan dini.

## 69. Lebih Tertib, Lebih Cepat Dapat KTKLN

### BP3TKI Jakarta, BNP2TKI Delta, SH, MM

Nama Layanan	Pelayanan Administrasi
Alamat	Jalan Pengantin Ali
Link Website	
Telp	021-87781840



KTKLN adalah dokumen yang dikeluarkan Pemerintah melalui BNP2TKI dan wajib dimiliki bagi setiap TKI yang ditempatkan ke luar negeri (Pasal 60 ayat (1) UU Nomor 39 Tahun 2004 tentang PPTKILN jo. Pasal 38 ayat (1) Permenakertrans Nomor PER.14/MEN/X/2010 tentang Pelaksanaan PPTKILN). Sehubungan dengan itu BP3TKI Jakarta selaku UPT dari BNP2TKI (Pasal 23 ayat (2) Perpres Nomor 81 Tahun

2006 tentang BNP2TKI) bertugas memberikan kemudahan pelayanan pemrosesan seluruh dokumen penempatan, diantaranya adalah KTKLN.

Sejak dibentuknya BP3TKI Jakarta, sudah mengedepankan prinsip pelayanan cepat dan mudah, dengan menetapkan standar pelayanan satu hari selesai untuk semua jenis pelayanan terhadap masyarakat (*one day service*).

Seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan kualitas pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) dan didukung oleh Pemerintah melalui kebijakan Reformasi Birokrasi (Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025), maka BP3TKI Jakarta melakukan inovasi terkait kualitas pelayanan KTKLN terhadap masyarakat, dengan meningkatkan integritas dan kapasitas aparatur agar lebih tertib, namun tetap selaras dengan kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan.

Dalam meningkatkan ketertiban dengan mewujudkan peningkatan integritas dan kapasitas aparatur dalam pelayanan, BP3TKI Jakarta melakukan perubahan-perubahan signifikan dalam sistem pelayanan yang sudah ada, namun tetap tidak mengganggu kecepatan dan kemudahan yang sudah terpelihara dengan baik.

Hal ini dilakukan sebagai tanggapan terhadap tantangan dan kebutuhan dalam mengikuti perkembangan masyarakat menuju kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Sekaligus dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat, khususnya yang akan bekerja ke luar negeri, tentang kemudahan memperoleh KTKLN.

## 70. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terkomputerisasi

### RSUD Kota Dumai DR. H. Syaiful

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	JL. Tanjung Jati No. 04
Link Website	
Telp	0765 38367



Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai berdiri pada 15 Februari Tahun 1999, diresmikan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia saat itu dijabat oleh dr. Farid A. moeloek. diawal perjalanan rumah sakit masih menggunakan fasilitas rawat inap dengan 50 tempat tidur. dan rawat jalan dengan pelayanan 4 (empat) spesialis dasar yaitu Penyakit Dalam, Kandungan, Anak dan Bedah. Angka kunjungan pasien antara tahun 1999 s/d 2008, untuk kasus rawat jalan rata-rata 100-150 pasien perhari, dan

rawat inap antara 30-80 pasien perhari. saat itu RSUD masih menggunakan sistem manual dalam administrasi pelayanan pasien, baik itu dalam pelayanan Registrasi/pendaftaran, pembayaran dan pelayanan lainnya.

Pada tahun 2009, RSUD Kota Dumai mulai menggunakan SIMRS dengan diawali penggunaan Aplikasi Registrasi/Pendaftaran dan Pembayaran (Kasir) tagihan pasien. Tahun-tahun berikutnya mulai tambahan penggunaan Aplikasi Logistik, Aset, Akutansi Keuangan, Laboratorium, *Assembling*, *Filling*, Kepegawaian, Radiologi, Gizi dan aplikasi Farmasi.

Dengan penggunaan SIMRS angka kunjungan pasien di RSUD Kota Dumai terus mengalami peningkatan. angka kunjungan Rawat jalan dari tahun 2009-Sekarang lebih kurang 300-400 pasien perhari yang dilayani oleh lebih kurang 16 dokter spesialis, angka rawat inap antara 150-200 pasien perhari dengan kapasitas tempat tidur 211 TT.

Dengan adanya SIMRS ini, dampak yang terasa disaat ini dengan tingkat kepercayaan masyarakat akan RSUD sudah meningkat. Yang mana sebelumnya masyarakat lebih memilih RS swasta tempat berobat, untuk di Dumai saat ini masyarakat lebih memilih RSUD Kota Dumai sebagai tempat berobat. RSUD Kota Dumai sudah sejak lama menjadi rujukan regional untuk Wilayah Bengkalis dan Rokan Hilir. Dari segi pelayanan sebagai tempat belajar RSUD Kabupaten/kota Se Provinsi Riau.

## 71. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Terintegrasi

### Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tangerang Selatan Drs. H. Dadang Sofyan, MM

Nama Layanan	Pelayanan Perizinan
Alamat	JL. Raya serpong KM.12 Komplek Gedung BLK Serpong - Tangsel
Link Website	
Telp	021-53150120



Simyandu terintegrasi adalah salah satu sistem yang dikembangkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Tangerang Selatan yang mengintegrasikan beberapa sistem menjadi satu kesatuan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Sistem ini dikembangkan awal tahun 2013 dalam rangka melayani masyarakat dalam satu tempat. Dengan sistem ini memungkinkan untuk berbagi data antara BP2T dan Dinas Teknis penerbit rekomendasi, sehingga dengan adanya sistem ini

pemrosesan perizinan dapat lebih cepat.

Selanjutnya sistem ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat pemohon ijin tentang tahap-tahap perizinan jadi dengan sistem ini pemohon dapat langsung mendapat SMS yang dikirim melalui sistem tentang posisi berkas permohonannya dengan kata lain ketika satu proses perizinan berpindah ke proses berikutnya pemohon ijin dapat langsung mengetahui melalui sms yang di kirimkan oleh sistem. Selain itu sistem ini juga berfungsi sebagai laporan perizinan secara realtime/langsung kepada pimpinan jadi manakala terdapat petugas pendaftaran melakukan input data pemohon ijin, maka pimpinan dapat langsung mendapatkan informasi tersebut.

Selanjutnya dengan simyandu terintegrasi pimpinan dapat melakukan evaluasi apakah proses perizinan yang berjalan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku atau belum. Dalam sistem ini, pimpinan akan mendapat informasi berapa lama waktu dari satu tahapan ke tahapan berikutnya sehingga dengan sistem tersebut pimpinan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai yang ada di BP2T. Sistem ini juga akan mengirim secara langsung kepada pemohon berapa retribusi yang harus dibayar dan dengan sistem ini juga pemohon akan mendapat informasi kapan berkas perizinan tersebut selesai dan dapat diambil oleh masyarakat pemohon ijin. Intinya dengan sistem ini akan membuat proses perizinan menjadi cepat, akurat, transparan dan memberikan kepastian baik dari segi biaya maupun waktunya.

## 72. Jaminan Kesehatan Semesta (*Universal Health Coverage*)

### Dinas Kesehatan Kota Manado Dr. Robby J. Mottoh

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl. 17 Agustus Manado
Link Website	
Telp	0431-875873



Jaminan Kesehatan Semesta (Jamkesta) / *Universal Health Coverage* (UHC) adalah suatu program pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Manado, sebagai pengembangan dari program jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) yang telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Manado sejak tahun 2008.

Program Jamkesta ini adalah bentuk perlindungan sosial kepada masyarakat di bidang kesehatan, dimana seluruh masyarakat kota

Manado yang belum memiliki asuransi kesehatan, diberikan jaminan kesehatan gratis oleh pemerintah kota. Program Jamkesta ini telah mendahului program nasional yaitu Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang baru mulai dijalankan pada 1 Januari 2014 secara bertahap sampai tahun 2019. Pemerintah Kota Manado telah melaksanakan program ini sejak 1 Januari 2013 sampai sekarang. Masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan yang komprehensif dan bermutu secara cuma-cuma.

### 73. Program Satu Milyar Satu Kecamatan

#### Balai Pelayanan Informasi dan Penjaringan Aspirasi Pembangunan Daerah Bappeda Provinsi Jambi Ir.H.Fauzi Anshori, M.TP

Nama Layanan	Satu Milyar Satu Kecamatan (SAMISAKE)
Alamat	Jl.R.M. Nuradmadibrata No.1 Jambi
Link Website	
Telp	



Program Satu Milyar Satu Kecamatan atau disebut SAMISAKE adalah salah satu Program Gubernur dan Wakil Gubernur Jambi terpilih, yang tertuang dalam RPJMD 2010-2015, dengan visinya adalah "Menuju Jambi Emas 2015". Program ini diluncurkan dengan maksud untuk mendukung percepatan pembangunan daerah yaitu pemerataan pembangunan kabupaten/kota dalam Provinsi Jambi.

Program SAMISAKE tersebut dilaksanakan sebagai bentuk perwujudan pembangunan yang berorientasi pada *pro-poor*, *pro-job*, *pro-growth* dan *pro-environment* dan sejalan dengan strategi Pembangunan Nasional. Makna yang lebih tersirat lagi yaitu : 1) Membantu meningkatkan kemampuan keuangan daerah guna mengatasi kesenjangan fiskal kabupaten/kota dalam melaksanakan pembangunan, 2) Membantu kabupaten/kota dalam mengurangi angka kemiskinan dan pengangguran dan 3) Membantu pelaksanaan urusan pemerintahan kabupaten/kota yang tidak tersedia atau kurang alokasi dananya.

Indikasi dari Program SAMISAKE ini adalah masih tingginya isu penduduk miskin/sangat miskin di daerah yang pada tahun 2011 masih tercatat Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) sebesar ± 25.376 KK. Program yang diluncurkan ini diharapkan dapat menurunkan angka kemiskinan di Provinsi Jambi.

## 74. Akses Publik Terhadap Naskah Perjanjian Internasional

### Kementerian Luar Negeri Direktorat Perjanjian Internasional Ekososbud Menteri Luar Negeri

Nama Layanan	Pelayanan Informasi
Alamat	Jalan Taman Pejambon No.6
Link Website	<a href="http://www.kemlu.go.id">www.kemlu.go.id</a>
Telp	



*Portal Treaty Room*/Sistem Manajemen Penyimpanan dan Pengelolaan Naskah Perjanjian Internasional secara elektronik diluncurkan Kementerian Luar Negeri RI. Akses publik ini merupakan pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Upaya dimaksud merupakan bagian dari program “benah diri” Kementerian Luar Negeri yang telah dimulai sejak tahun 2011 dengan membentuk Tim Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri.

Dengan diluncurkannya pelayanan ini, kendala jarak dan waktu dalam mengakses berbagai naskah perjanjian internasional dimana Indonesia menjadi pihak di dalamnya langsung teratasi seketika. Cukup dengan membuka website Kementerian Luar Negeri ([www.kemlu.go.id](http://www.kemlu.go.id)) dan kemudian menekan menu utama “perjanjian internasional”, publik dapat langsung mengakses berbagai perjanjian yang tersimpan di *Treaty Room*. Inovasi ini juga dapat dilakukan oleh instansi pemerintah/swasta yang ingin mendiseminasi berbagai data yang dimiliki kepada publik.

Hal ini juga membuka akses bagi publik untuk memberikan masukan secara langsung demi peningkatan kualitas pelayanan publik Kementerian Luar Negeri, khususnya pelayanan publik yang menyangkut akses terhadap perjanjian internasional. Selain itu, keterlibatan pihak swasta dan Arsip Nasional RI (ANRI) dalam inovasi ini semakin mendorong profesionalisme pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian Luar Negeri.

## 75. Klinik Tanaman Perkebunan

### Kementerian Pertanian | Balai Proteksi Tanaman Perkebunan Pontianak Ir. Sajarwadi

Nama Layanan	Pelayanan Jasa
Alamat	Jl. Budi Utomo No.57 Siantan Hulu Pontianak
Link Website	
Telp	0561 - 883632



Balai Proteksi Tanaman Perkebunan (BPTP) Pontianak adalah UPT Direktorat Jenderal Perkebunan yang mempunyai tugas melaksanakan analisis proteksi di bidang perlindungan perkebunan. Petani/masyarakat khususnya di wilayah region Kalimantan masih menganggap perlindungan tanaman perkebunan seluruhnya menjadi tanggungjawab pemerintah sehingga petani pemilik kebun tidak perlu terlibat dalam kegiatan perlindungan tanaman. Oleh karena itu, sebagai instansi pemerintah

yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kegiatan di bidang perlindungan perkebunan BPTP Pontianak merasa perlu membentuk Klinik Tanaman Perkebunan.

Klinik Tanaman Perkebunan dibentuk untuk melayani petani/masyarakat yang terdiri atas Perkebunan Besar Suasta, praktisi perkebunan, pelajar, mahasiswa, petugas dinas terkait dalam bidang perlindungan tanaman perkebunan. Kegiatan pelayanan klinik meliputi kegiatan Konsultasi teknis pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT) perkebunan, uji kualitas Agen Pengendali Hayati (APH) serta identifikasi OPT perkebunan.

Hasil dan dampak yang dihasilkan oleh Klinik Tanaman Perkebunan BPTP Pontianak adalah :

1. Meningkatkan antusiasme petani/masyarakat untuk melaksanakan perlindungan tanaman di kebunnya masing-masing;
2. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berkonsultasi di bidang perlindungan;
3. Menekan kehilangan hasil kebun akibat serangan hama dan penyakit tanaman perkebunan;
4. Mendorong BPTP Pontianak untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dimilikinya; dan
5. Membentuk suatu jaringan kerjasama antara BPTP Pontianak dengan dinas-dinas dan pemangku kepentingan (stakeholder) yang terkait dalam mengawal kegiatan perkebunan.

## 76. Smart Presensi

### SMKN 2 Kota Pangkalpinang Drs. Yulizarman, MT

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jln. Sumedang Kelurahan Kacang Pedang Pangkalpinang
Link Website	
Telp	0717-422741



Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Pangkalpinang adalah sebuah lembaga pendidikan yang sangat penting, dan merupakan penyedia jasa pelayanan pendidikan kelompok teknologi dan rekayasa untuk siswa/masyarakat. Dengan fungsi ini, SMK Negeri 2 Pangkalpinang dituntut untuk dapat mengelola dan memberikan pelayanan jasa pendidikan bidang teknologi dan rekayasa kepada siswa/masyarakat sebagai pelanggannya dengan baik. Oleh karena itu, SMK Negeri 2 Pangkalpinang perlu

mengaplikasikan strategi pelayanan yang profesional untuk memenuhi tuntutan pemenuhan kebutuhan pelanggan tersebut.

Salah satu strategi yang diterapkan untuk mengelola pelayanan terhadap pelanggan adalah penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi dan komputer saat ini memberikan kemudahan-kemudahan untuk semua kalangan dunia pendidikan.

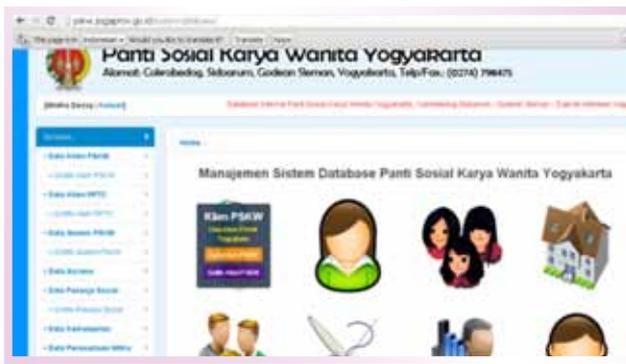
SMK Negeri 2 Pangkalpinang merupakan institusi pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi di dalam proses pelayanan jasa dalam pendidikan. Salah satu teknologi informasi yang digunakan adalah penggunaan SMS (*Short Message Service*) melalui absensi sidik jari dengan nama "*Smart Presensi*". Dengan absensi sidik jari *Smart Presensi*, orang tua siswa dapat menerima informasi kehadiran putra-putrinya di sekolah setelah siswa yang bersangkutan melakukan absensi sidik jari.

Keunggulan teknologi tersebut menjadi landasan bagi SMK Negeri 2 Pangkalpinang mengusulkan praktik inovasi aplikasi berbasis *Smart Presensi* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dapat menyampaikan informasi dari SMK Negeri 2 Pangkalpinang secara otomatis ke handphone milik orang tua siswa. Aplikasi *Smart Presensi* berbasis SMS Gateway ini dibuat dengan tujuan untuk membantu memberikan berbagai informasi akademik dan kehadiran siswa selama berada di sekolah. Aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah orang tua atau wali siswa dalam mendapatkan informasi akademik dan kehadiran anaknya di sekolah.

## 77. Pengembangan Aplikasi Database Klien Online Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta

### Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta | Dinas Sosial DIY Rujito, SH, MH

Nama Layanan	Pelayanan Kesejahteraan Sosial
Alamat	Cokrobedog, Sidoarum, Godean, Sleman
Link Website	
Telp	0274 – 798475



Panti sosial sebagai unit pelaksana teknis penyelenggara pelayanan langsung kepada masyarakat bidang Kesejahteraan Sosial menduduki posisi yang penting. Oleh sebab itu, panti wajib mengembangkan diri agar mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Namun, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan panti masih belum

menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman yang sudah menganut sistem komputerisasi yang serba otomatis. Kondisi tersebut semakin memperkuat image panti sosial sebagai lembaga 'kolot' yang lamban menyesuaikan dengan sistem pelayanan modern. Salah satu pangkal permasalahan muncul dari unsur database.

Database penerima manfaat/klien PSKW Yogyakarta yang merupakan aspek penting dalam manajemen pelayanan selama ini masih dikelola secara manual. Hal tersebut menyebabkan berbagai kesulitan terkait pendokumentasian riwayat pelayanan klien, akurasi data, penyajian data, efisiensi waktu dan tenaga, efektivitas fasilitasi kebutuhan klien selama masa pelayanan serta kesulitan membangun interaksi dengan masyarakat luas.

Berangkat dari hal tersebut, pada bulan September tahun 2013 PSKW Yogyakarta merealisasikan gagasan pengembangan Aplikasi Database Klien (online) PSKW Yogyakarta yang didanai APBD Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2013. Pengembangan aplikasi database dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang bersifat internal terkait sistem pendokumentasian database, penyajian, efisiensi dan efektivitas, serta permasalahan eksternal yang berhubungan dengan akses dan interaksi masyarakat terhadap pelayanan di PSKW Yogyakarta. Teratasinya permasalahan terkait dengan database yang merupakan unsur penting dalam manajemen pelayanan secara otomatis akan mempengaruhi perbaikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

## 78. Manajemen Pengaduan Masyarakat : Satu Elemen Kunci Peningkatan Pelayanan Publik di Puskesmas Lampa Kabupaten Pinrang

### Puskesmas Lampa Kabupaten Pinrang dr. H. Ramli Yunus

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Lampa. Jl. Kesehatan
Telp	085394045499



Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara dan untuk mewujudkan pelayanan prima serta berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Untuk itu, salah satu unsur utama dalam proses peningkatan pelayanan publik yang harus dilakukan adalah dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk terlibat langsung dalam setiap perubahan ke arah yang lebih baik dan terencana.

Dalam konteks ini partisipasi merupakan salah satu bentuk yang sangat mendasar, sekaligus mengajak seluruh komponen masyarakat bertanggungjawab dalam setiap proses peningkatan pelayanan publik mulai dari tahap perencanaan sampai pengawasan dan evaluasi.

Manajemen pengaduan masyarakat Puskesmas Lampa merupakan suatu cara untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat terlibat langsung dalam meningkatkan pelayanan kesehatan melalui saran, kritik maupun masukan yang bersifat konstruktif.

Pelaksanaan manajemen pengaduan masyarakat di Puskesmas Lampa telah diterapkan sejak tahun 2012 dengan menyediakan beberapa alternatif saluran pengaduan antara lain kotak saran di Puskesmas Lampa dan Poskesdes, telepon/SMS (call center), penyampaian langsung kepada petugas informasi puskesmas, tatap muka dengan Kepala Puskesmas atau Kepala Tata Usaha dan melalui blog [www.puskesmaslampa.blogspot.com](http://www.puskesmaslampa.blogspot.com) / email puskesmas [www.puskesmas\\_lampa@yahoo.co.id](mailto:www.puskesmas_lampa@yahoo.co.id).

Tindak lanjut pengaduan berupa jawaban langsung, perbaikan, rencana perbaikan maupun rekomendasi ke Dinas Kesehatan, diumumkan setiap bulan dengan cara ditempelkan di mading yang letaknya mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat.

Manajemen pengaduan masyarakat di Puskesmas Lampa secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dampak positif yang dibuktikan dengan menurunnya keluhan menyangkut kenyamanan pelayanan di tahun 2013.

Selain itu, Sejak tahun 2013, Puskesmas Lampa juga dipilih oleh Program Emas Kementerian Kesehatan sebagai pendamping Puskesmas di Kabupaten Bulukumba dan Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan. Direkomendasikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang sebagai contoh manajemen pengaduan masyarakat yang dapat direplikasi serta menjadi tempat study banding seluruh puskesmas di Kabupaten Pinrang. Dengan demikian, penanganan pengaduan masyarakat ini menjadi satu elemen kunci peningkatan pelayanan publik di Puskesmas Lampa Kabupaten Pinrang.

## 79. Kunjungan Lapangan *Mobile Community Access Point (M-CAP)* & Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (*M.PLIK*)

### Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Dr. Mukhtar Tahir

Nama Layanan	Pelayanan Informatika
Alamat	Jl. A.P. Pettarani No. 62 Makassar
Link Website	
Telp	0411452377



*Mobile Community Access Point (M-CAP)* adalah fasilitas “layanan bergerak” untuk pembelajaran bagi warga masyarakat. yang disediakan oleh M-CAP berupa akses informasi dan pengetahuan berbasis internet dengan memanfaatkan TIK. *Mobile Community Access Point (M-CAP)*.

Pada dasarnya, *Mobile Community Access Point (M-CAP)* memiliki 3 fungsi utama, yaitu :

- Unit pembelajaran berbasis TIK serta akses internet ;
- Akses layanan telepon ;
- Kegiatan diseminasi informasi audio-visual.

*Mobile Community Access Point (M-CAP)* ini memiliki kelengkapan berupa komputer, telepon, dan faksimili serta pencetak digital. untuk meningkatkan minat belajar pemahaman TIK (*e-literasi*) serta menyebarkan informasi, ilmu, teknologi dan seni budaya secara aktual dalam rangka memperluas cakrawala pengetahuan dan wawasan global masyarakat.

Tujuan fasilitasi *Mobile Community Access Point (M-CAP)* adalah guna memperluas jangkauan layanan pemanfaatan telematika, serta memberikan kesempatan pemerataan pembelajaran *e-literasi* bagi warga yang belum terjangkau layanan tetap.

Sasaran pemberdayaan telematika ditujukan terutama bagi kelompok pemuda, remaja dan kaum wanita, baik di sekolah maupun di luar sekolah, terutama kelompok warga yang tidak memiliki akses dan sumber pembelajaran sendiri. Kehadiran *Mobile Community Access Point (M-CAP)* ini diharapkan mendukung berbagai program Pemerintah dalam rangka pemberdayaan masyarakat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sekaligus mengentaskan kemiskinan.

Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (*M.Plik*) Sesuai dengan fungsi dan tujuannya, mendukung perluasan layanan akses internet bagi masyarakat luas dan sebagai percepatan peningkatan keterjangkauan pemerataan layanan sekaligus guna mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk tujuan peningkatan kecerdasan warga dan kesejahteraan masyarakat, berusaha maksimal untuk memberikan yang terbaik pada kegiatan tersebut.

## 80. Pelayanan Tumbuh Kembang Anak

### **Puskesmas Tanah Garam Kota Solok dr. Afdhal**

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jl. Ki Hajar Dewantara No. 168 B
Link Website	
Telp	-



Kota Solok rutin melakukan SDIDTK ( Stimulasi, Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang) di TK/PAUD 2 kali setahun, posyandu setiap bulan, dipoli anak setiap hari kerja. Hasil kegiatan ini sering ditemui kasus-kasus anak yang mengalami gangguan tumbuh kembang, orangtua mengeluh karena tindak lanjut untuk anak mereka belum ada. Solusi untuk rujukan hanya ke RS, tapi di RSUD yang ada di Kota Solok belum ada pelayanan khusus untuk

gangguan tumbuh kembang. Ide pendirian dari Klinik Pelayanan Tumbuh Kembang Permata Hati ini berawal dari dr.Sp.A yang peduli terhadap anak yang berkebutuhan khusus ini.

Pendirian Klinik Tumbuh Kembang ini didukung oleh Dinas Kesehatan, Lintas Sektor. Pelaksanaannya dilaksanakan oleh tim yang terdiri dari dokter anak, dokter umum, fisioterapis, bidan, perawat, tenaga refraksionis, tenaga gizi. Dinas kesehatan juga mendatangkan referal dokter jiwa anak 1 kali sebulan, tenaga terapis bicara 1 kali seminggu.

Kerjasama lintas sektoral juga dilakukan diantaranya dengan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, Dinas Pendidikan, Kantor Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan. Kerjasama dengan Dinas Pendidikan diarahkan untuk mendirikan sekolah inklusi.

Sumber dana berasal dari Dinas Kesehatan, pihak swasta, dana BOK puskesmas. Monitoring Evaluasi bulanan dan tahunan dilakukan untuk menilai berjalannya klinik Pelayanan Tumbuh Kembang. Seiring dengan berjalannya waktu klinik tumbuh kembang ini mulai dilirik oleh instansi lain dan sudah dikunjungi oleh 2 kabupaten/kota dan 2 rumah sakit. Harapannya puskesmas lain dapat mendirikan klinik tumbuh kembang ini karena jangkauan puskesmas lebih dekat ke masyarakat.

Terapi anak berkebutuhan khusus ini membutuhkan waktu yang lama bahkan sampai seumur hidup, kenyataan ini membuat orang tua putus asa sehingga anak tidak lagi untuk terapi. Akibatnya terapi banyak yang tidak tuntas. Mengatasi kenyataan ini puskesmas berencana untuk membangun komunikasi dengan orangtua dengan membentuk persatuan orangtua anak berkebutuhan khusus. Langkah selanjutnya membentuk kelurahan binaan dan posyandu binaan penyantun anak berkebutuhan khusus.

## 81. Geospasial

### Pusdatinmas BNPB Dr.Agus Wibowo

Nama Layanan	Pelayanan Informasi Penanggulangan Bencana
Alamat	lantai 4 Jl.Juanda no.36 Jakpus
Link Website	
Telp	021 3443082



Informasi geospasial menjadi elemen kunci dalam manajemen penanggulangan bencana, yang merupakan kunci penting dalam perencanaan dan kesiapsiagaan dalam penanganan bencana. Kegiatan penanggulangan bencana disusun dan dilaksanakan melalui analisa data dan informasi dimana sebagian besar informasi tersebut merupakan informasi spasial yang dapat berupa zonasi ancaman bencana, kerentanan penduduk dan lingkungan, dan sumberdaya, dengan menggunakan semua informasi tersebut dilakukan *overlay* sehingga memungkinkan dilakukannya pemetaan dan analisis spasial yang dapat digunakan dalam berbagai fase penanggulangan bencana, seperti mitigasi bencana, kesiapsiagaan, tanggap darurat dan program pemulihan awal.

## 82. Pelayanan Terpadu Malam Hari

### Pemerintah Kota Adm Jakarta Pusat H. Saefullah

Nama Layanan	Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
Alamat	Jl. Tanah Abang 1 nomor 1
Link Website	
Telp	3502575 / 3521447



Jakarta merupakan daerah yang memiliki ciri tersendiri yakni sebagai ibukota negara, pusat pemerintahan, pusat kegiatan ekonomi, pusat keuangan dan jasa, gerbang utama wisatawan mancanegaraserta sebagai tempat kedudukan hampir keseluruhan perangkat pemerintahan tingkat nasional, perwakilan negara asing, pusat perusahaan multinasional.

Jakarta terbagi ke dalam 5 wilayah kota administrasi dan 1 wilayah kabupaten administrasi. Kota administrasi Jakarta Pusat

merupakan bagian dari Provinsi DKI Jakarta yang melaksanakan kebijakan provinsi yang berorientasi pada pelayanan publik. Berbagai upaya peningkatan pelayanan publik terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Kegiatan Pelayanan Terpadu Malam Hari (PTMH) merupakan inovasi terkait peningkatan pelayanan publik yang dibuat oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat untuk memberikan berbagai jenis pelayanan secara terpadu pada malam hari mengingat kesibukan masyarakat pada siang hari. Kegiatan ini dimulai pada Tahun 2010 dan dalam perkembangannya, kegiatan ini dinilai efektif dan dibutuhkan masyarakat, sehingga terbit Instruksi Gubernur Nomor 111 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Pelayanan Terpadu Malam Hari. Tujuan dari Instruksi Gubernur tersebut ialah untuk lebih mendekatkan lagi fungsi-fungsi pelayanan ke tengah masyarakat.

Ada dua kategori pelayanan yang disajikan yakni pelayanan administrasi dan pelayanan konsultasi dan informasi. Melalui koordinasi dengan sejumlah sudin/kantor pemberi pelayanan perizinan, Pemerintah Kota Adm Jakarta Pusat berusaha menjangkau dan memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan namun tidak memiliki waktu senggang di pagi hingga sore hari. Kegiatan PTMH ini juga melibatkan unsur Kepolisian, Bank, Telkom, PLN. Hal yang menarik dalam PTMH ialah pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) berupa nikah gratis bagi pasangan yang berasal dari keluarga kurang mampu yang juga dilaksanakan pada malam hari.

PTMH berfungsi sebagai media untuk mengembangkan kreativitas masyarakat melalui panggung hiburan serta sebagai media informasi terkini yang dibutuhkan masyarakat, misalnya informasi PEMILU dengan melibatkan KPU. Kemudian dalam upaya mencerdaskan masyarakat, dihadirkan pula perpustakaan keliling. PTMH di Jakarta Pusat sudah berlangsung selama 4 tahun dan terus dilakukan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### 83. Pengembangan Sistem Penelusuran Paten sebagai Stimulasi Inovasi

**Ditjen HKI Kementerian Hukum dan HAM  
Prof Dr. Ahmad M Ramli, S.H., M.H FCBarb**

Nama Layanan	Pelayanan Informasi Paten
Alamat	Jl. Daan Mogot KM.24 Tangerang - Banten
Link Website	
Telp	(021) 5524992



Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual sebagai institusi pemerintah yang mempunyai tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang hak kekayaan intelektual (HKI) dianggap perlu untuk meningkatkan layanan khususnya diseminasi informasi (HKI) yang berdampak luas pada masyarakat. Terkait dengan diseminasi informasi HKI, yang menjadi sorotan adalah informasi HKI terkait dengan paten.

Diseminasi informasi paten menjadi prioritas utama, karena informasi paten yang disajikan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual memiliki implikasi luas kepada institusi pemerintah, inventor, kalangan akademisi, perusahaan yang ingin berinovasi terhadap produknya, dan lembaga penelitian dengan sejumlah kebutuhan, antara lain (a) memacu perkembangan industri lebih cepat, mengetahui apakah suatu ide penemuan/hasil penelitian sudah kadaluarsa (*public domain*), (b) menghindari duplikasi terhadap paten yang telah ada, (c) mengetahui tren perkembangan teknologi dan tren kebutuhan pasar, dan (e) aktivitas investasi dalam komersialisasi. Dengan mempertimbangkan manfaat ekonomis yang didapatkan, menjadi motivasi yang memacu para inovator lokal untuk tetap berinovasi dan berkreasi.

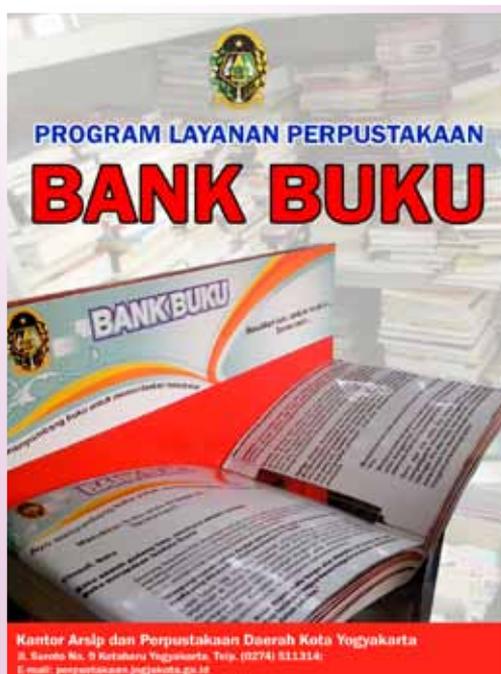
Habisnya masa perlindungan suatu paten bukan berarti informasi yang terkandung dalam dokumen paten tidak dapat dimanfaatkan kembali. Paten kadaluarsa juga banyak menyimpan informasi berharga khususnya bagi industri pengguna teknologi, termasuk untuk kegiatan yang bertujuan komersial. Informasi teknologi yang terkandung dalam paten kadaluarsa dapat dimanfaatkan dan diterapkan dalam industri atau kegiatan usaha tanpa harus meminta izin kepada pemilik paten.

Faktanya, dokumen paten dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan yang memberikan informasi terkini dan lengkap tentang satu bidang teknologi.

## 84. Layanan Perpustakaan : Bank Buku Perpustakaan Kota Yogyakarta

### Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta Wahyu Hendratmoko SE MM

Nama Layanan	Pelayanan Perpustakaan
Alamat	Jl Suroto no. 9 Kotabaru Yogyakarta
Link Website	
Telp	0274-511314



Bank Buku lahir dari keprihatinan atas akses buku yang tidak dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Penggagas Bank Buku menilai bahwa pada hakekatnya semua orang mempunyai hak yang sama untuk bisa mengakses buku. Namun, alasan ekonomi seringkali menjadikan mereka tidak dapat mengakses buku. Idealnya buku terjangkau untuk semua lapisan masyarakat. Dalam usianya yang ketiga (2010- 2013) ini Bank Buku telah menerima sumbangan sebanyak 29.686 eks dan menyalurkan sebanyak 25.944 eks. Buku-buku tersebut terdiri dari buku umum, buku pelajaran dan majalah.

Bank Buku adalah wadah bagi masyarakat untuk dapat menyumbangkan buku layak pakai melalui Perpustakaan Kota Yogyakarta. Buku sumbangan tersebut kemudian akan didistribusikan secara luas bagi masyarakat yang

membutuhkan. Program Bank Buku, diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial antara masyarakat dalam hal pemenuhan dan ketersediaan akses terhadap buku. Disamping itu untuk menjembatani antara yang kelebihan buku, dengan berbagi kepada saudara, kerabat, teman, bahkan kepada sesama yang selama ini belum mendapatkan kesempatan akses informasi bahan pustaka buku.

## 85. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Permohonan Pemeriksaan Karantina Secara Online (PPK OnLine)

### Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Kementerian Pertanian Ir. Junaidi, MM

Nama Layanan	Jasa Pelayanan
Alamat	Jl. Garuda No.16 Palu, Sulawesi Tengah 94231
Link Website	
Telp	0451-484535, 484699



Permohonan Pemeriksaan Karantina (PPK) Online adalah permohonan yang diajukan oleh pengguna jasa karantina kepada Badan Karantina Pertanian yang dikirimkan secara online untuk dilakukan tindakan pemeriksaan karantina terhadap komoditas karantina hewan / tumbuhan yang dilaporkan tersebut.

PPK Online merupakan satu aplikasi berbasis website yang dibangun oleh Bidang Informasi Perkarantina, Pusat Kepatuhan Kerjasama Informasi Perkarantina, yang berguna untuk membantu pengguna jasa dan Unit Pelaksana Teknis Badan Karantina Pertanian dalam menjalankan operasional perkarantina.

#### Manfaat PPK Online antara lain:

- (a) Penyampaian data secara real time.
- (b) Penyampaian PPK yang lebih hemat waktu.
- (c) Penyampaian data lebih cepat dan aman
- (d) Data yang dikirim terjaga kerahasiaannya
- (e) Dapat mengirim dalam jumlah banyak

Setiap komoditi hewan, bahan asal hewan dan hasil bahan asal hewan, ditambah lagi seluruh komoditas tumbuhan baik hidup/mati, sudah diolah/belum dan benda lain yang akan dilalulintaskan baik masuk atau keluar wilayah Indonesia dan antar negara yang beresiko menyebarkan penyakit hewan dan tumbuhan menjadi tanggung jawab seluruh warga negara Indonesia pada umumnya dan petugas karantina khususnya. Hal tersebut patut di perhatikan, karena kerugian yang diakibatkan oleh penyakit akan berdampak pada kelestarian sumber daya alam hayati maupun hewani. Dampak kerugian ekonomi yang timbul juga akan sangat besar. Oleh karena itu, kerjasama antara masyarakat khususnya pengguna jasa karantina dengan petugas karantina harus dibina dan ditingkatkan melalui pelayanan yang hemat, cepat dan akurat, sehingga dampak negatif dapat dicegah.

Salah satu proaktif yang dapat dilakukan dalam mencegah masuk dan tersebarnya HPHK dan OPTK adalah dengan melaporkan pemasukan dan pengeluaran media pembawa kepada petugas karantina pertanian. guna mempermudah, mengefektifkan dan mengefisienkan kegiatan pelaporan, maka dibangunlah sistem pelaporan yaitu Permohonan Pemeriksaan Karantina Online (PPK Online).

## 86. Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran PKB Dengan Samsat Payment Point

### Dinas Pendapatan Provinsi JATIM Bobby Soemiarsono, SH. M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Pajak Daerah
Alamat	JL. Manyar Kertoardjo No. 1
Link Website	
Telp	031-5947953



Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai lembaga pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan publik terpadu (integrated public service) dilahirkan pada tahun 1976. Artinya, eksistensi lembaga ini telah berusia tiga dasawarsa, sehingga tidak berlebihan kalau dikatakan Samsat merupakan lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan Sistem Satu Atap. Oleh karena kelahirannya jauh sebelum hiruk pikuknya reformasi birokrasi seperti pada

era otonomi dan desentralisasi seperti sekarang ini, maka lembaga pelayanan Samsat dapat pula dikatakan sebagai inisiator dan inovator reformasi pelayanan publik di Indonesia, karena dalam perkembangannya kemudian banyak model-model pelayanan publik yang mengadopsi konsep pelayanan Satu Atap.

Disisi lain, lembaga pelayanan samsat juga dapat dikatakan sebagai lembaga pelayanan yang sangat unik, karena pemangku kebijakan (*stakeholders*) yang terlibat terdiri dari unsur-unsur yang sangat berbeda tupoksi dan budayanya tetapi mampu bekerjasama secara integratif dan harmonis dalam sebuah sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat luas, yaitu kepolisian yang mempunyai kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Provinsi, mempunyai kewenangan dibidang pemungutan PKB dan BBN-KB dan PT. Jasa Raharja (Persero) mempunyai kewenangan di bidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Hal ini akan menjadi tantangan, dorongan dan semangat didalam melakukan inovasi, kreasi serta dapat bersaing untuk menciptakan suatu pelayanan prima sesuai dengan harapan agar masyarakat merasa puas.

Untuk menciptakan layanan prima, disamping harus dapat bekerja dengan cepat, tepat, efektif dan efisien juga berpedoman pada visi, misi, motto, dan janji petugas serta mampu merespons apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan. Hal ini sangat penting karena masyarakat sekarang semakin kritis dalam menuntut hak-haknya.

Berdasarkan komitmen dan kebersamaan instanti terkait, maka pelaksanaan pelayanan Kantor Bersama Samsat Jombang mampu melaksanakan secara maksimal penyelenggaraan pelayanan Kantor Bersama Samsat.

## 87. Data dan Informasi Bencana Indonesia

### Pusdatinmas BNPB Dr. Agus Wibowo

Nama Layanan	Pelayanan Informasi Bencana
Alamat	lantai 4 Jl.Juanda no.36 Jakpus
Link Website	
Telp	021 3443082

Berbagai jenis bencana alam yang terjadi di Indonesia baik dalam skala ringan dan menengah memberikan pengaruh negatif pada kehidupan masyarakatnya. Sementara itu bencana alam yang berskala besar memiliki pengaruh yang dahsyat terhadap kehidupan manusia, infrastruktur dan pembangunan secara menyeluruh pada umumnya. Dengan meningkatnya frekwensi dan intensitas bencana-bencana alam, dampak dan kerugian juga ikut meningkat, maka kesiapsiagaan, pencegahan dan mitigasi semakin menjadi sebuah prioritas bagi pemerintah, LSM dan badan nasional serta internasional.

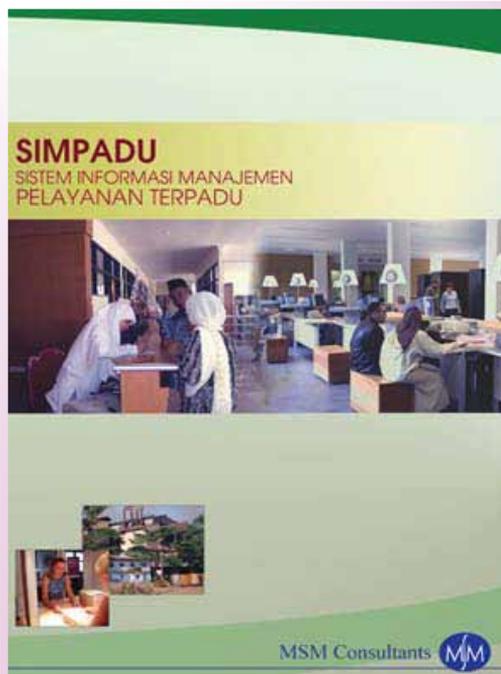
BNPB memiliki mandat untuk menghimpun dan menganalisis informasi mengenai keterjadian dan dampak dari bencana alam di Indonesia. Sebuah database bencana akan membantu BNPB dalam menentukan aturan-aturan

dan keputusan serta penyaluran dana dan upaya-upaya yang berdasar pada tren dan pola yang ditampilkan melalui proses analisis data bencana.

## 88. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu (SIMPADU)

### Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Ramli Sanudin, SE, M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Perizinan
Alamat	Jl. Cikditiro No. 29 Palu
Link Website	
Telp	0451458714



Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu (SIMPADU) merupakan sistem yang digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan mengakomodir seluruh kegiatan pengurusan pelayanan perizinan, mulai dari informasi, pendaftaran, verifikasi, pemrosesan, pencetakan izin serta rekapitulasi laporan perizinan sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi, sehingga peran lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat menjadi salah satu komponen birokrasi yang obyektif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 89. Rumah Pemulihan Gizi

### Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dr. Fita Yulia Kisworini, M.Kes

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jalan Kenari No.56 Yogyakarta
Link Website	
Telp	(0274) 515868



#### MAKSUD DAN TUJUAN

1. Menyediakan tempat penanganan komprehensif bagi balita gizi buruk/kurang di Kota Yogyakarta.
2. Menangani kasus balita gizi buruk secara komprehensif sesuai kewenangannya.
3. Mendidik keluarga dan orangtua untuk perawatan kesehatan anaknya

#### MEKANISME OPERASIONAL

1. Menerima balita dengan masalah gizi dari orangtua, masyarakat, Puskesmas, dan Paska perawatan Rumah sakit.
2. Melaksanakan pemeriksaan sesuai permasalahannya.
3. Melaksanakan penanganan sesuai permasalahannya.
4. Melibatkan orangtua/keluarga dalam penanganan.

#### PENDANAAN

1. APBD Kota melalui SKPD yang terlibat yakni:
  - a. Dinas Kesehatan
  - b. Bagian Kesmas dan PUG
  - c. Dinas Kesejahteraan Sosial
  - d. BPBD
2. TP PKK Kota Yogyakarta.
3. IDAI Yogyakarta
4. Mitra Kerja yang mendukung

#### KETUGASAN RPG

1. Upaya Promotif berupa penyuluhan kepada masyarakat, orangtua balita antara lain mengenai keberadaan RPG, pola asuh anak, psikologi dan tumbuh kembang anak.
2. Upaya Preventif : berupa demonstrasi pengasuhan anak antara lain dalam hal penyiapan makanan anak, penyuaian makanan, pertolongan pertama pada penyakit.
3. Upaya Kuratif: berupa penanganan dan pengobatan sesuai instruksi dokter.
4. Upaya Rehabilitatif: berupa penatalaksanaan paska perawatan Rumah Sakit.

## **PERAN MASING-MASING PIHAK**

1. Dinas Kesehatan dan Puskesmas:
  - Mendeteksi balita bermasalah gizi.
  - Merujuk balita dengan masalah gizi.
  - Memotivasi orangtua untuk merawat anaknya sesuai saran yang ada.
  - Merencanakan penganggaran untuk mendukung RPG
2. Bagian Kesmas dan PUG
  - Merencanakan anggaran untuk biaya pendampingan balita yang dirawat.
  - Menyiapkan dan merencanakan anggaran untuk tenaga pemasak, pengawas anak, dan cleaning service.
3. Dinas Kesejahteraan Sosial
  - Merencanakan anggaran untuk biaya makan minum balita.
  - Menyiapkan sarana prasarana operasional di RPG.
4. BPBD  
Menyiapkan lahan, bangunan dan pemeliharaan RPG.
5. TP PKK Kota Yogyakarta
  - Menyiapkan tenaga administrasi RPG
  - Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan RPG
  - Mengupayakan kerjasama dengan mitra kerja
6. IDAI
  - Menyiapkan tenaga medis ( Dokter anak, ahli gizi) untuk pelayanan
  - Membantu menghubungkan dengan pihak ketiga untuk kelangsungan RPG
7. Mitra Kerja  
Mendukung kelangsungan RPG dalam bentuk dana dan sarana.

## 90. Taman Terapi dan Toilet Kebun sebagai *De-Stress Corner*

### Kementerian Kesehatan | RSUP Persahabatan dr. Mohammad Syahril, Sp.P, MPH

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jln. Persahabatan Raya No.1 Rawamangun Jakarta Timur
Link Website	
Telp	(021) 4891708



Persoalan tekanan sosial-ekonomi bagi keluarga pasien, khususnya dari kalangan tidak mampu, serta lamanya hari rawat (*length of stay*) bagi pasien di RSUP Persahabatan, seringkali menimbulkan masalah tekanan psikis berupa rasa jenuh dan tekanan

kejiwaan (*stress*) yang berkepanjangan. Untuk itu, penyediaan fasilitas taman terapi (*Theurapatic Garden*) dan toilet kebun (*Garden Toilet*) di RSUP Persahabatan merupakan inovasi yang unik dan langka

yang bertujuan untuk mengurangi efek negatif pekerjaan karyawan dan efek psikis pasien dan keluarganya yang tidak ditemukan di rumah sakit lain di Indonesia.

Taman terapi adalah area taman yang disediakan di sekitar ruang perawatan dan ruang kerja di RSUP Persahabatan yang dilengkapi dengan fasilitas relaksasi dan fasilitas refleksi kaki serta fasilitas edukasi, berupa area taman herba, area taman buah dan area taman relaksasi, sedang toilet kebun adalah toilet berstandar mall untuk pasien dan pengunjung RSUP Persahabatan yang dibangun di area taman yang luas dengan dilengkapi fasilitas relaksasi, sehingga pengguna dapat menikmati kehijauan taman/kebun baik sebelum maupun setelah menggunakan toilet.

Inspirasi penyediaan fasilitas di RSUP Persahabatan ini didasarkan pada keinginan manajemen rumah sakit untuk berinovasi meningkatkan mutu fasilitas pelayanan publik melalui upaya penyediaan area *de-stress corner* (area pelepas stres) dengan lingkungan yang nyaman, bersih, hijau dan asri (*berseri*) yang khas, dan bagi pasien fasilitas merupakan sisi lain pendekatan percepatan proses penyembuhan sakit pasien melalui pemulihan kejiwaan dengan pendekatan *healing garden* dan fungsinya mendukung pelayanan unggulan penyakit respirasi yang proses penyembuhannya membutuhkan dukungan lingkungan yang hijau, nyaman dan asri.

Selain bagi pasien, fasilitas ini juga telah dimanfaatkan bagi pengunjung, tamu dan karyawan rumah sakit untuk melepas kepenatan dan menjadi tempat pertemuan (*point appointment*). Inovasi ini dinilai tepat di terapkan di rumah sakit perkotaan di Indonesia, karena pasien umumnya bertempat tinggal di wilayah padat penduduk (*rural area*) yang miskin area hijau yang masih banyak ditemukan seperti di Wilayah Kota Jakarta ini.

## 91. Alur Pelayanan Sekolah

### SDN 2 Pante Raya Kabupaten Bener Meriah Lahri Azwita, S.Pd

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Pante Raya, Wih Pesam, Kabupaten Bener Meriah
Link Website	
Telp	082161171550



Ada anggapan masyarakat, kualitas pendidikan di Bener Meriah jauh tertinggal dibanding daerah lain di Aceh, sehingga banyak orang tua yang lebih memilih untuk menyekolahkan anaknya keluar daerah. Partisipasi masyarakat di sekitar SDN 2 Pante Raya masih dirasakan kurang optimal. Masyarakat cenderung pasif terhadap program-program sekolah dan sekolah juga tidak melibatkan mereka dalam kegiatannya.

Disadari sepenuhnya, upaya peningkatan mutu pendidikan tidak terlepas dari adanya manajemen yang baik oleh lembaga penyelenggara pendidikan. Manajemen

sekolah yang transparan dan akuntabel serta melibatkan masyarakat dapat membantu sekolah memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

SDN 2 Pante Raya melalui bantuan teknis Kinerja USAID berinisiatif untuk menggunakan umpan balik masyarakat untuk memperbaiki layanan sekolah. Sejak 2012, sekolah mulai melakukan mekanisme pengaduan sebagai media bagi masyarakat untuk memberikan masukan kepada sekolah. Program ini mampu meningkatkan rasa kepemilikan masyarakat terhadap sekolah, sehingga mereka juga terlibat aktif untuk membantu mengatasi masalah yang dihadapi sekolah, seperti kekurangan sarana.

Selain itu, umpan balik dari masyarakat juga membantu sekolah untuk membuat perencanaan yang lebih baik, yang sesuai dengan harapan dari masyarakat. Seluruh perbaikan ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan prestasi siswa karena sekolah mampu menyediakan lingkungan belajar yang nyaman. Program mekanisme pengaduan di SDN 2 Pante Raya ini dapat dilanjutkan karena setiap stakeholder sekolah: guru, kepala sekolah, komite sekolah, orang tua murid, murid dan masyarakat sekitar memiliki komitmen kuat untuk menjalankan mekanisme pengaduan ini. Selain itu, program yang tidak perlu banyak biaya ini juga dapat diterapkan oleh sekolah lain tanpa perlu pra-kondisi khusus.

## 92. Ijin Mudah Terpadu

### Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karanganyar Dr. Dra. Nur Halimah, M.Pd

Nama Layanan	Pelayanan Perizinan
Alamat	Jl. Lawu Karanganyar
Link Website	
Telp	(0271)495269



Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Karanganyar dalam melaksanakan pelayanan perizinan telah mensosialisasikan program layanan perizinan ke seluruh wilayah Kabupaten baik melalui media cetak maupun elektronik, website, penyebaran leaflet. Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan perizinan dengan luas wilayah yang cukup besar, dan jangkauan daerah terjauh dengan pusat kota Kabupaten perlu pemikiran dengan prinsip jemput bola dengan memberikan layanan

ke daerah-daerah agar para pelaku usaha maupun pemohon izin dapat lebih efisien dalam memperoleh layanan perizinan dari BPPT.

Peningkatan layanan yang berbasis pada inovasi layanan publik tersebut dimaksudkan juga untuk memperluas jangkauan pelayanan ke seluruh penjuru wilayah Kabupaten Karanganyar. Kegiatan jemput bola dengan menggunakan layanan mobil keliling dapat menambah kecepatan layanan terutama kepada masyarakat di pedesaan usaha kecil yang jauh dari pusat ibukota Kabupaten.

Mobil layanan Ijin Mudah Terpadu (IMUT), berbasis teknologi yang didukung oleh:

- Program Layanan Anggota Masyarakat (LAYANGMAS).
- SPIPISE
- SIMTAP
- SMS Gateway
- website

Evaluasi terhadap pelayanan perizinan yang telah dilakukan oleh BPPT menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk mengurus izin dirasa belum optimal. Hal tersebut perlu diberikan sosialisasi lebih lanjut dengan inovasi pelayanan yang memadai. Dengan letak geografis yang luas maka banyak permohonan izin yang masuk namun dalam pemrosesannya memerlukan waktu yang kadang-kadang melebihi waktu SPM.

### 93. Layanan Kesehatan Komprehensif Pada Desa Binaan Menuju Keluarga Sehat Mandiri Di Kelurahan Mangasa Kota Makassar

#### Poltekkes Makassar Dr. H. Ashari Rasjid, SKM, MS

Nama Layanan	Pelayanan kesehatan
Alamat	Jalan Bendungan Bili – Bili No. 1 Tidung, Karunrung, Makassar
Link Website	
Telp	081343855772



Sebagai instansi pendidikan tinggi yang terikat oleh tugas Tri Dharma PT-nya yaitu Pengabdian pada Masyarakat, maka Poltekkes Makassar terpanggil untuk melakukan inovasi. Bentuk inovasi berupa pelaksanaan Layanan kesehatan komprehensif pada desa binaan menuju keluarga sehat mandiri di Kelurahan Mangasa”.

Poltekkes Makassar berkontribusi dalam percepatan pencapaian target MDGs yang terkait dengan bidang kesehatan secara

proporsional sesuai kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana yang menunjang. Dengan melibatkan berbagai kompetensi yang ada di lingkungan Poltekkes Makassar sesuai dengan jurusan yang ada yaitu jurusan Keperawatan, Kebidanan, Analisis Kesehatan, Kesehatan Lingkungan, Farmasi, Fisioterapi, Gizi dan Keperawatan Gigi .

Pemilihan lokasi desa binaan mengacu pada data profil Dinas Kesehatan Kota Makassar yang menunjukkan bahwa Kecamatan Tamalate Kelurahan Mangasa dengan jumlah penduduk sebanyak 172.504 (terbesar di kota Makassar) termasuk wilayah yang memiliki angka gizi buruk dan gizi kurang yang tinggi termasuk berbagai permasalahan terkait bidang kesehatan lainnya sesuai hasil observasi yang dilakukan.

Adapun sasarannya pada masyarakat secara langsung melalui layanan promotif dan preventif yang diharapkan berdampak pada peningkatan pengetahuan masyarakat untuk menuju kesehatan yang paripurna.

## 94. Pembangunan Jalan Besar Tanpa Bayar

### Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru Drs. H. NADJMI ADHANI, M.Si

Nama Layanan	Pelayanan Infrastruktur (Jalan)
Alamat	Jl. Ahmad Yani Km. 24.500 Landasan Ulin Banjarbaru
Link Website	
Telp	05114705080



#### Latar Belakang

Salah satu tujuan adanya otonomi daerah adalah untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pelayanan itu ada berbagai macam seperti infrastruktur (*public goods*), jasa (*services*) dan administrasi (*administration*).

Pelayanan dasar yang sering diharapkan masyarakat saat ini adalah adanya infrastruktur yang baik sehingga dapat

mendukung kehidupan perekonomian masyarakat, pendidikan dan lain-lain. Namun pengadaan infrastruktur memerlukan biaya yang sangat besar, sementara kemampuan pemerintah sangat terbatas. Untuk itu diperlukan partisipasi masyarakat untuk dapat bersama-sama mewujudkan kebutuhan dan keinginan tersebut agar bisa tercapai.

Pemerintah Kota Banjarbaru dalam hal ini Kecamatan Landasan Ulin memandang penting mengambil langkah afirmatif dengan membuka akses partisipasi dan swadaya masyarakat. Tujuan aksi ini adalah untuk membangun infrastruktur jalan dengan melakukan metode pendekatan partisipatif membangun jalan besar tanpa bayar atau ganti rugi.

Untuk menjalankan aksi ini, Pemerintah Kecamatan Landasan Ulin membuka akses kerja sama dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, Pemerintah Kota Banjarbaru, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Banjarbaru, Dinas Pekerjaan Umum Kota Banjarbaru, Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kota Banjarbaru, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Forum RT/RW dan tokoh masyarakat untuk mewujudkannya. Cakupan program atau kegiatan ini adalah melakukan mediasi dan mengajak masyarakat untuk membantu pemerintah dalam pemenuhan kebutuhannya sendiri akan infrastruktur terutama akses jalan.

Hasil yang dicapai dan dampak kepada masyarakat :

1. Berhasil dibukanya ruas jalan baru berupa hibah tanah seluas 89.250 m<sup>2</sup> dan tanah untuk fasilitas umum seluas 30.000 m<sup>2</sup>, sehingga total tanah hasil hibah masyarakat adalah 119.250 m<sup>2</sup>. Total luas tanah hibah tersebut jika di konversi dengan asumsi harga permeter Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah), maka nilai hibah masyarakat sebesar Rp. 17.887.500.000,- (tujuh belas milyar delapan ratus delapan puluh tujuh juta lima ratus ribu rupiah).
2. Masyarakat terlibat aktif dan bangga menjadi partisipan dalam kegiatan pembangunan jalan
3. Terbuka ruas-ruas jalan baru yang memudahkan akses masyarakat dan meningkatkan perputaran roda ekonomi masyarakat
4. Berkembangnya kawasan baru di bagian utara Kota Banjarbaru yang diharapkan nantinya menjadi kawasan ekonomi baru sehingga pertumbuhan dan perkembangan pembangunan dan ekonomi menjadi merata.
5. Meningkatnya kepuasan masyarakat atas tersedianya akses jalan baru yang lebar dan nyaman

## 95. Ganti STNK

### Samsat Medan Selatan Provinsi Sumatera Utara M. Faisal Hasrimy, AP, MAP

Nama Layanan	Pelayanan Pajak
Alamat	JL. SM. RAJA KM. 5,5 MEDAN SUMUT
Link Website	
Telp	0617868645



SAMSAT adalah singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Kantor Samsat merupakan contoh dari suatu sistem administrasi mengenai kendaraan bermotor yang dikelola dalam suatu gedung yang terdiri dari beberapa instansi dengan kompetensi masing-masing instansi yang relatif sama. Instansi yang dimaksud adalah Kepolisian, UPT. Medan Selatan Dispendasu, Jasa Raharja dan Bank Sumut. Kantor Samsat merupakan perwakilan

lembaga pemerintah yang bergerak dalam pemberian pelayanan kepada publik, yaitu berupa pelayanan kepengurusan kepemilikan kendaraan bermotor kepada masyarakat.

Kantor Samsat Medan Selatan Dispendasu mengembangkan peningkatan kapasitas pelayanan dan kenyamanan serta kinerja aparatur. Pelayanan proses pengesahan, Ganti STNK dan BBN dapat dilaksanakan dengan mudah, cepat, pasti dan *one day service*. Inovasi yang diajukan oleh UPT. Medan Selatan harus didukung oleh pihak Kepolisian (perluunya reformasi birokrasi pada Samsat Medan Selatan).

## 96. La Pewarta (Layanan SMS Pengaduan Warga Purwakarta)

### Bagian Kerjasama dan Pengembangan Teknologi Informasi Kabupaten Purwakarta Padil Karsoma

Nama Layanan	Pelayanan Pengaduan Warga
Alamat	Jl. Gandanegara 25
Link Website	<a href="http://pewarta.purwakartakab.go.id/">http://pewarta.purwakartakab.go.id/</a>
Telp	+62246200036



La Pewarta (Layanan Pengaduan Warga Purwakarta) bertujuan untuk meningkatkan kepuasan warga terhadap pelayanan publik yang cepat, akurat, mudah dan murah serta akuntabel dan mengurangi angka pengaduan warga (zero complaint).

La Pewarta dimaksudkan untuk mengelola SMS pengaduan atau keluhan warga terhadap

pelaksanaan layanan publik pemerintah kabupaten purwakarta (complaint handling management).

Aplikasi La Pewarta ini merupakan aplikasi SMS pengaduan dan keluhan warga Purwakarta yang terintegrasi, dimana sms warga akan langsung dikirimkan kepada Bupati dan para pejabat terkait sesuai dengan isi pengaduan atau keluhan warga. Kemudian sms tersebut akan dijawab secara langsung oleh para pejabat yang berkompeten dan warga serta bupati akan menerima langsung jawaban tersebut pada handphonenya. SMS yang masuk ke La Pewarta bisa dilihat (di-publish) di website La Pewarta di <http://pewarta.purwakartakab.go.id/>

## 97. Bantuan SAR (Search And Rescue) Perairan

### Ditpolair - Baharkam Polri

Nama Layanan	Pelayanan SAR Perairan
Alamat	Baharkam Mabes Polri
Link Website	
Telp	



Unit Reaksi Cepat (*Search And Rescue*) Perairan adalah bentuk implementasikan Road Map RBP Gelombang II Tahun 2011-2014 yang telah dibuat Tim Pokja RB Polri khususnya program IV fungsi peningkatan kualitas pelayanan publik *Quick Response* Bantuan *search and rescue* perairan,

Ditpolair Baharkam Polri.

Jajaran kepolisian perairan saat ini semakin berkembang baik dari segi struktur organisasi, SDM serta sarana dan prasarana. Pengembangan dari segi struktur organisasi adalah terbentuknya 157 Satpolair Polres yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Perkembangan organisasi tersebut

selalu mengikuti dinamika yang ada di masyarakat serta kebutuhan organisasi Kepolisian Perairan untuk lebih memberikan pelayanan yang prima kepolisian terhadap masyarakat pesisir, kepulauan serta maritim diseluruh wilayah Indonesia.

## 98. PONED (Pelayanan *Obstetric Neonatal Emergency Dasar*)

### Puskesmas Penengahan Kabupaten Lampung Selatan dr. Diah Anjarini, M.Epid

Nama Layanan	Pelayanan Kesehatan
Alamat	Jalan Lintas Sumatra Km. 69 Desa Pasuruan Kec. Penengahan Kab. Lampung Selatan
Link Website	
Telp	



Puskesmas Rawat Inap Penengahan telah ditetapkan sebagai puskesmas untuk UGD dan rawat inap sejak tahun 2000. Karena posisinya di jalan perlintasan yang memiliki resiko lebih tinggi untuk terjadi kecelakaan. Sebagai bagian dari inisiatif Kecamatan Sehat di penengahan, maka puskesmas penengahan memulai inovasi pelayanan puskesmas dengan PONED (*Pelayanan Obstetric Neonatal Emergency Dasar*), dan didukung dengan adanya spesialis radiologi.

Puskesmas PONED ini merupakan salah satu bentuk inovasi bidang kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas rawat inap penengahan. Puskesmas mampu PONED ini bertujuan untuk memberi pelayanan kesehatan ibu dan anak serta didukung dengan fasilitas persalinan yang sangat lengkap dan TIM PONED yang terlatih. Saat ini, di Puskesmas PONED Penengahan terdapat Klinik untuk Pengobatan Dini Kanker Mulut Rahim (Kanker servik stadium awal) yang dilaksanakan oleh dokter yang sudah dilatih dan USG 2 Dimensi yang dilakukan oleh dokter spesialis Radiologi. Untuk mendukung pelayanan Puskesmas PONED, bidan juga didorong untuk memberikan pelayanan secara maksimal.

Dengan adanya JKN 2014 maka pelayanan PONED di puskesmas rawat inap Penengahan dapat dijalankan dan diklaim sesuai dengan PMK no.69 tahun 2013, maka secara otomatis juga dapat membantu menurunkan kasus persalinan yang dibantu oleh dukun bayi.

## 99. Portal *E-Learning* RUMAH BANJAR

### Dinas Pendidikan Provinsi Kabupaten Kalimantan Selatan Drs. Iriansyah

Nama Layanan	Pelayanan Pendidikan
Alamat	Jl. S. Parman No. 44 Banjarmasin
Link Website	
Telp	0511 - 3362484



Portal *E-Learning* Rumah Banjar (Ruang Maya Hagan Bahan Belajar - Ruang Maya Untuk Bahan Belajar), adalah piranti lunak berbasis web yang menjadi media dalam mendukung Kegiatan Belajar-Mengajar. Rumah Banjar yang memiliki jenjang dari TK/PAUD, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, SMK/MAK hingga umum diprakarsai oleh gagasan Alm.

Drs. Chaerul Saleh, yang merupakan Kepala BTIKP Prov. Kalsel.

Dalam Pengembangannya sekarang, Rumah Banjar memiliki beberapa inovasi tersendiri, yang menyangkut aspek:

(1) Fiturnya, seperti :

- Konten Multimedia (Teks, PDF, Audio, Video, Animasi Flash, LMS, SCORM, dll)
- Fitur komunikasi : Email, Chat, Komentar
- Fitur Diskusi : Forum, Polling
- Fitur Penunjang Kelas : Telekonferens
- Fitur Arsip/Dokumentasi : Sertifikat, Laporan Kegiatan Belajar-Mengajar
- Fitur Penunjang Lainnya : Blog, Agenda/Jadwal, Pemetaan Akun
- Dan lain-lain

(2) Teknis/penggunaannya :

- Dapat dijalankan *Online*, *Offline* dan tentunya *Stand-Alone*
- Kemudahan digunakan, tanpa proses instalasi
- Tutorial Penggunaan yang terintegrasi, berbasis video maupun teks
- Regulasi seperti manajemen hak cipta konten/bahan ajar, serta validitas akun murid
- Dan lain-lain

Rumah Banjar menjadi inovasi dalam menerapkan pemerataan kualitas pendidikan di setiap daerah terutama wilayah terpencil, dengan memberi solusi atas masalah yang umum terjadi, (seperti kendala jaringan, teknis penggunaan dan biaya) dengan fitur-fiturnya.



