

Penggunaan TIK untuk Transparansi Pelayanan Publik

Dr. Wahyudi Kumorotomo

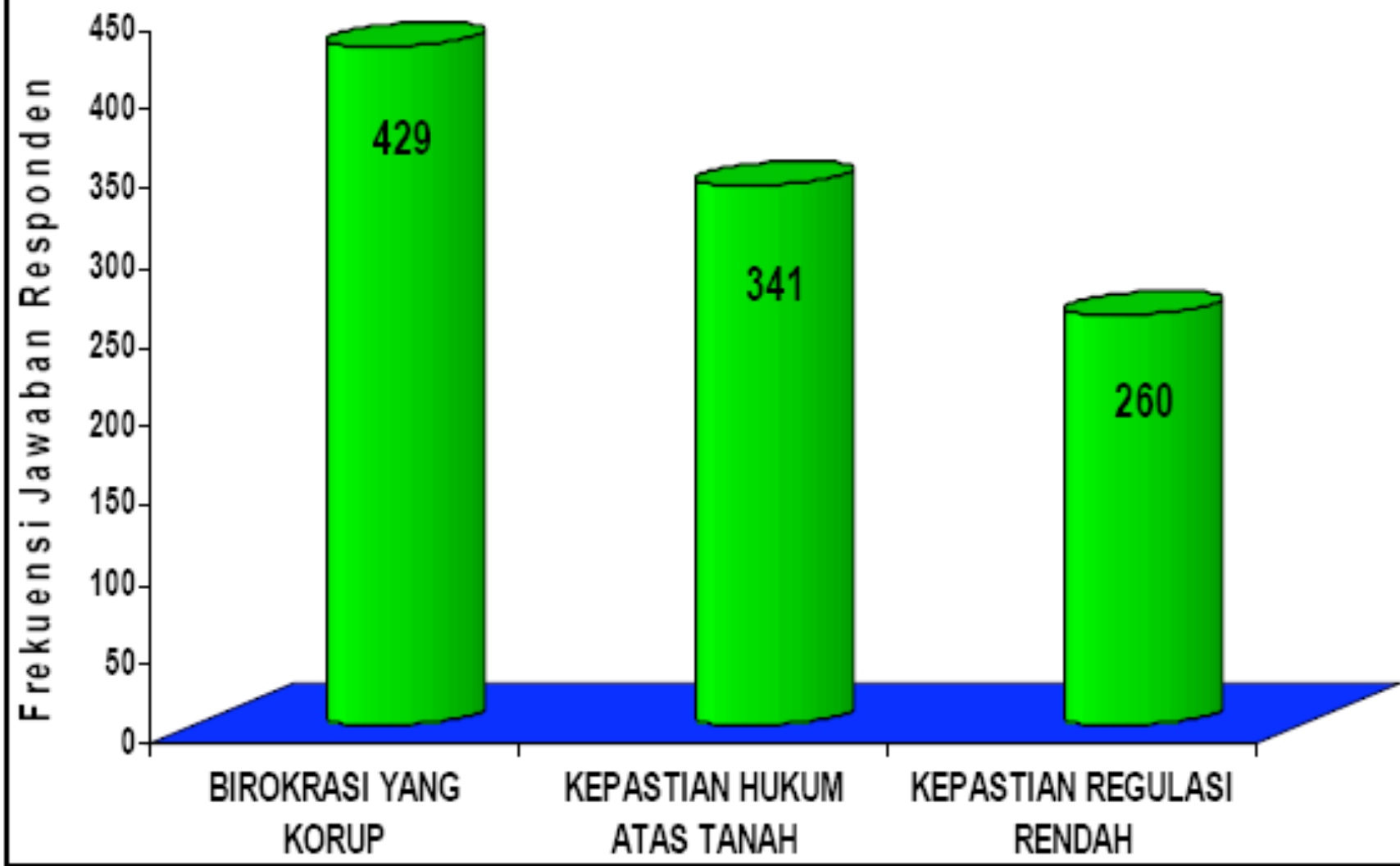
www.kumoro.staff.ugm.ac.id

kumoro@map.ugm.ac.id

Magister Administrasi Publik

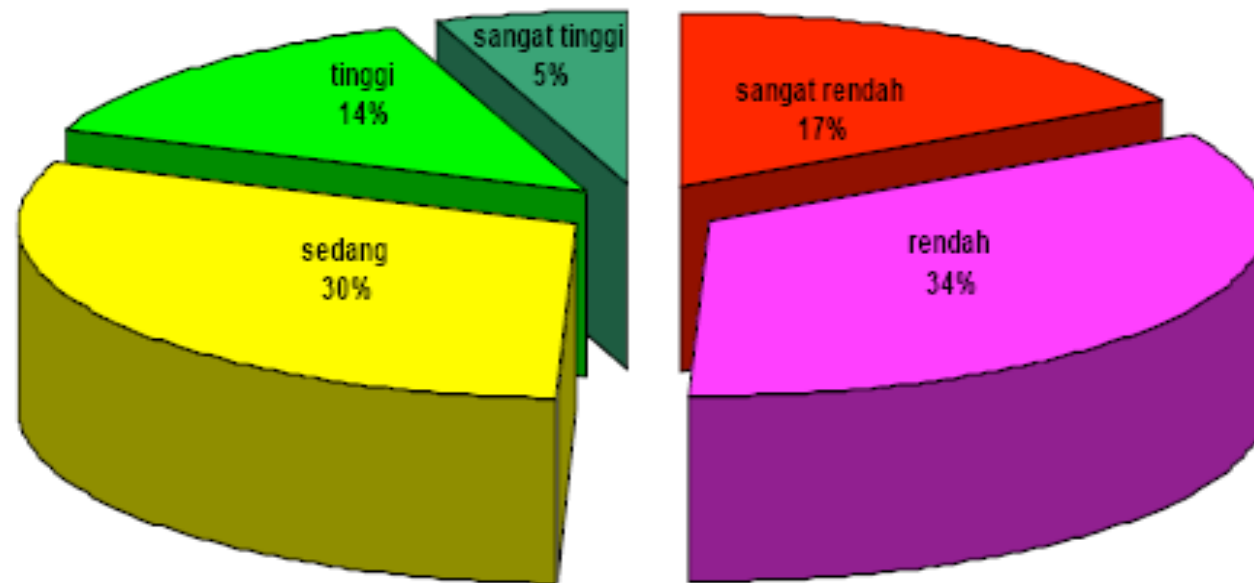
Universitas Gadjah Mada

FAKTOR PENYEBAB KEGAGALAN USAHA DI DAERAH



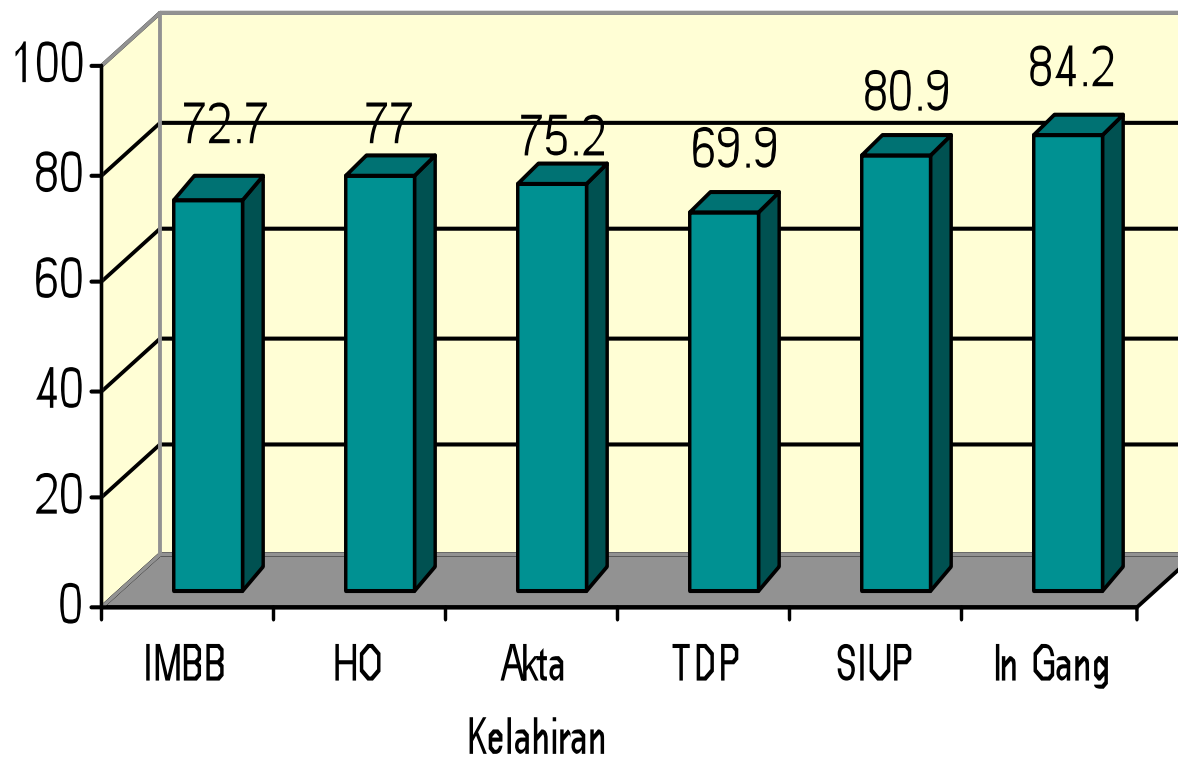
Hasil Survei Governance Assessment tentang Pelayanan

INTENSITAS PEMANFAATAN INFORMASI BERUPA KELUHAN
UNTUK MELAKUKAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH



Contoh Hasil Survei Indeks Kepuasan Layanan di Sektor Perijinan

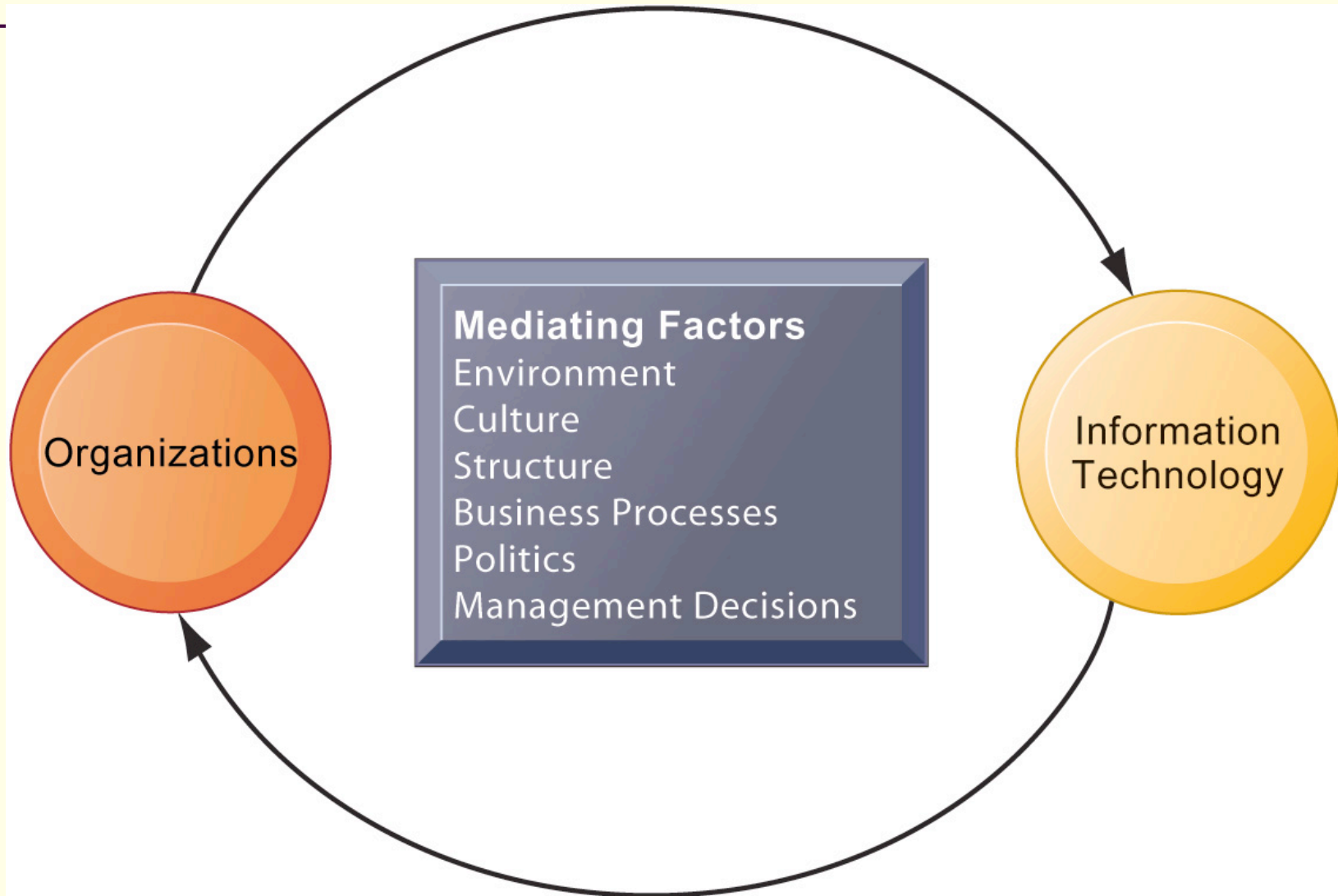
Gambar. 23
Ketidaktahuan Pengguna Tentang Standar Lama Waktu
Penyelesaian Pelayanan



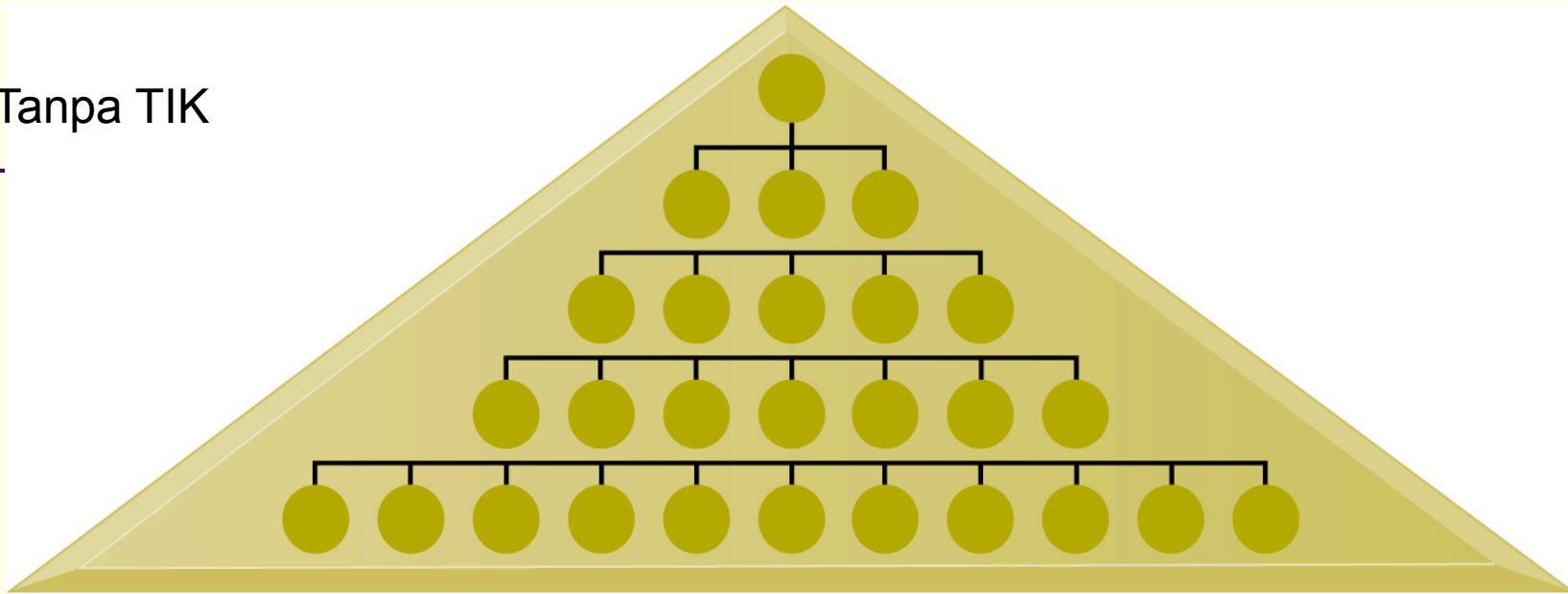
TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) Menunjang Transparansi Pelayanan; Mengapa?

1. TIK memaksa orang bekerja dengan sistem, bukan dengan kolusi dan hubungan pribadi.
2. Kontrol terhadap data dan informasi dapat dilakukan secara terbuka.
3. Manipulasi dan penggelapan data sulit dilakukan.
4. Verifikasi data pelayanan dapat dilakukan secara objektif oleh siapa saja.
5. Partisipasi publik akan meningkat.

Kemajuan Organisasi Ditentukan oleh Penggunaan TIK

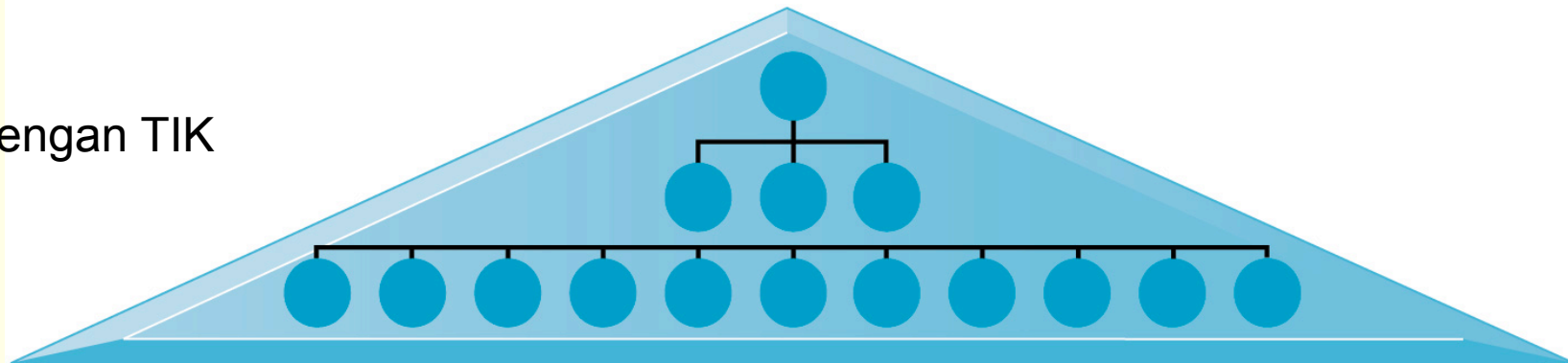


Tanpa TIK



A traditional hierarchical organization with many levels of management

Dengan TIK



An organization that has been "flattened" by removing layers of management

Bekerja dengan TIK

- ❖ Data yang bergerak, bukan orang
- ❖ Database Sentral dan Jaringan (wireless): data terkini bisa diakses dari mana saja
- ❖ Personel/Staff yang “pintar” karena dibekali kemampuan akses ke sistem/data melalui PDA/PC/Laptop
- ❖ Siapkah birokrasi kita menerapkan hal di atas?

Tata-ruang Dinas Perijinan Kota Jogja



UPIK (Unit Pelayanan Informasi & Keluhan) Pemkot Jogja

- Datang langsung: BID, operator UPIK
- Fixed line: 0274 555242
- SMS: 081 227 80001 atau 2740
- Situs web: www.upik.jogja.go.id
- E-mail: upik@jogja.go.id

Distribusi Aduan ke UPIK

No. Peringkat	Mei 2007		September 2007	
	Dinas Dituju	Jumlah	Dinas Dituju	Jumlah
1	Kimpraswil	15	Humas & Info	11
2	Humas & Info	12	Naker/Kepegawaian	10
3	Pendidikan	9	Kimpraswil	10
4	Perijinan	7	Adum/pemerintahan	7
5	Lain-lain	5	Perijinan	6
6	Ketertiban	3	Perindag	4
7	Naker/Kepegawaian	3	Pendidikan	3
8	Sosial	3	BKKBC	2
9	Perhubungan	2	Lain-lain	2
10	Pariwisata	2	Perhubungan	1
	Σ	62	Σ	56

Manfaat UPIK

1. Meningkatnya kemampuan Pemda mengenali kebutuhan masy
2. Kemudahan menyusun agenda & skala prioritas
3. Pengemb program sesuai aspirasi & kebutuhan masy
4. Meningkatnya tanggungjawab atas layanan
5. Meningkatnya komitmen aparat dlm melayani masy.