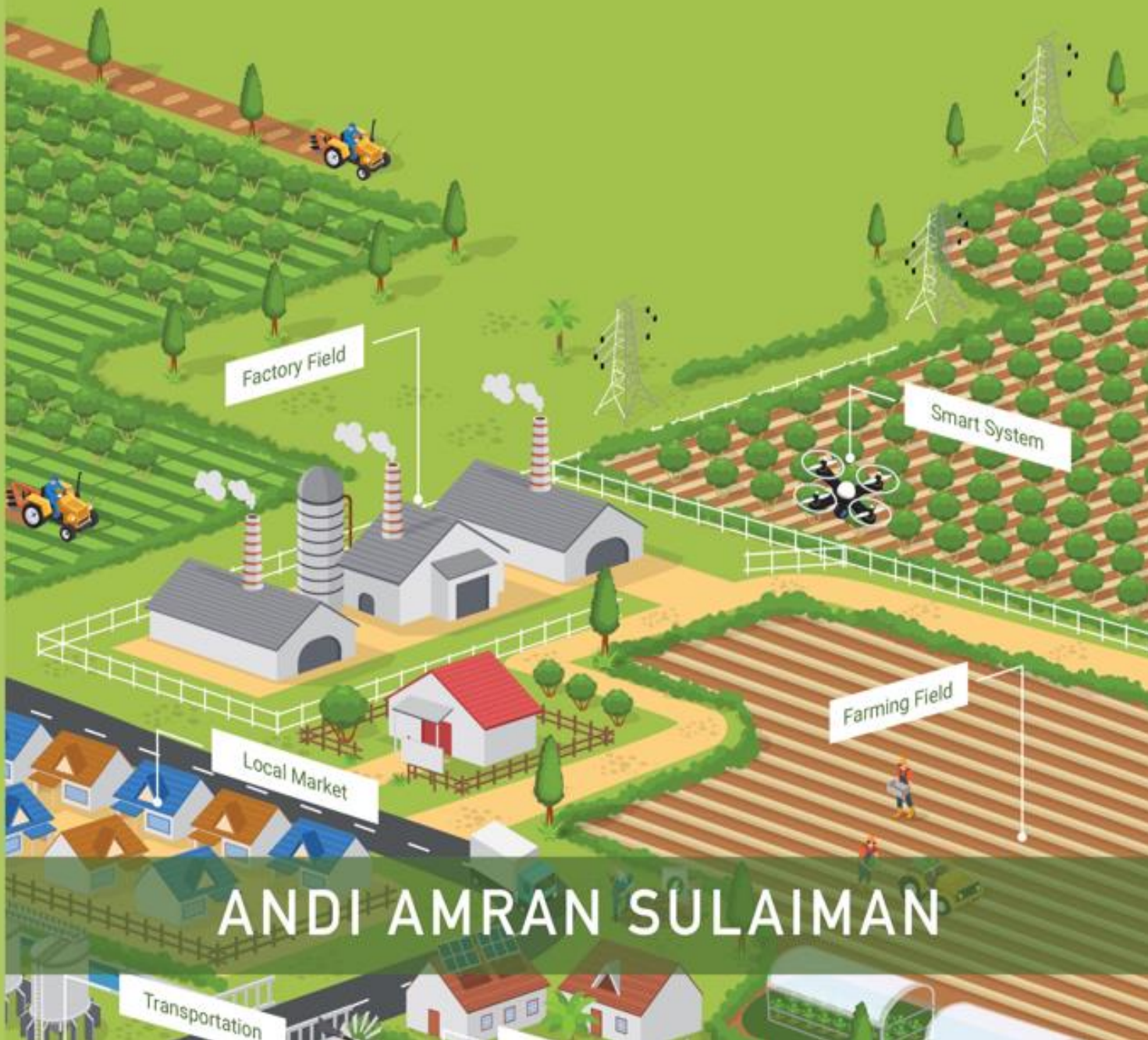


buku referensi

# PELAYANAN PUBLIK TRANSPARAN, EFISIEN DAN KREDIBEL

buku referensi  
PELAYANAN PUBLIK TRANSPARAN, EFISIEN DAN KREDIBEL

ANDI AMRAN SULAIMAN



ANDI AMRAN SULAIMAN

PELAYANAN PUBLIK TRANSPARAN,  
EFISIEN DAN KREDIBEL

---

## Pelayanan Publik Transparan, Efisien dan Kredibel

Edisi I 2017  
Edisi II 2018

Hak cipta dilindungi undang-undang  
© IAARD PRESS

---

### Katalog dalam terbitan (KDT)

---

Pelayanan publik transparan, efisien dan kredibel / Andi Amran  
Sulaiman ... [dkk.]. – Edisi ke-2. -- Jakarta : IAARD Press, 2018.  
xx, 206 hlm.; 21 cm.  
ISBN: 978-602-344-194-5 351

1. Pelayanan publik
  - I. Sulaiman, Andi Amran
- 

Editor : Winarhadi  
Yulianto  
Rachmat Hendayana

Perancang Cover dan Tata Letak:  
Tim Kreatif IAARD PRESS

Penerbit  
IAARD PRESS  
Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian  
Jl, Ragunan No 29, Pasar Minggu, Jakarta 12540  
Email: [iaardpress@litbang.pertanian.go.id](mailto:iaardpress@litbang.pertanian.go.id)  
Anggota IKAPI No: 445/DKI/2012

# PENGANTAR

Kementerian Pertanian menyadari makna kerja sama sebagai sebuah keniscayaan. Kerja besar Kementerian Pertanian adalah mewujudkan kedaulatan, kemandirian, dan ketahanan pangan. Kerja besar ini tidak akan dapat diselesaikan sendiri oleh Kementerian Pertanian dan jajaran birokrasinya secara internal. Ini membutuhkan kerja sama dan dukungan banyak pihak, baik petani, masyarakat luas, swasta, serta institusi pemerintah lain.

Dalam konteks itu, seluruh pihak yang terkait dengan gerak langkah pembangunan pertanian tersebut adalah mitra yang harus diperlakukan secara bermartabat, adil dan memuaskan. Kementerian Pertanian berada dalam barisan institusi yang dengan langkah bulat menjalankan program Gerakan Indonesia Melayani. Ini merupakan elemen pokok dari Gerakan Nasional Revolusi Mental sebagaimana telah diresmikan Presiden Joko Widodo dalam Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016. Jalinan kerja sama ini hanya dapat tercipta jika Kementerian Pertanian berhasil membangun relasi yang baik, di mana Pelayanan Publik merupakan titik masuk dalam kerja sama tersebut.

Perubahan etika birokrasi dari mental pamong menjadi kultur melayani merupakan transformasi yang tidak mudah pada masyarakat multikultural ini. Apalagi di era ketika kita dipaksa melompat akibat perubahan untuk menjadi birokrasi modern

# PRAKATA

Tuntutan terhadap ketersediaan pelayanan publik yang bersih, melayani dan prima di era keterbukaan informasi dewasa ini adalah satu hal yang tidak dapat ditawar lagi. Seluruh lembaga pemerintahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat dan stakeholder yang dilayaninya. Hal ini diperkuat dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental yang menandakan babak baru dalam pelayanan publik.

Salah satu program Gerakan Nasional Revolusi Mental yaitu Program Gerakan Indonesia Melayani, yang fokus pada beberapa hal : 1) Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara; 2) Peningkatan penegakan disiplin Aparatur pemerintah dan Penegak Hukum; 3) Penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif (*e-government*); 4) Penyempurnaan sistem manajemen kinerja (*performance-based management system*) Aparatur Sipil Negara; 5) Peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif; 6) Penyempurnaan peraturan perundang-undangan (*deregulasi*); 7) Penyederhanaan pelayanan birokrasi; 8) Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik; 9) Peningkatan penegakan hukum dan aturan di bidang pelayanan publik; dan 10) Penerapan sistem penghargaan dan sanksi beserta keteladanan pimpinan.

---

# DAFTAR ISI

PENGANTAR .....	v
PRAKATA .....	vii
Bab 1. PENDAHULUAN.....	1
Menuju Pelayanan Publik yang PRIM.....	5
Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.....	8
Kenapa Buku ini Ditulis.....	11
Bab 2. HAKIKAT PELAYANAN PUBLIK.....	13
Konsep Pelayanan Publik .....	13
Indikator Keberhasilan Pelayanan Publik.....	15
Kebutuhan Pelayanan Publik di Kementerian Pertanian .....	19
Dari Pelayanan Publik Satu Pintu menuju <i>Online Single Submission</i> Lingkup Kementerian Pertanian.....	22
Bab 3. KONSEP DAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK TERPADU SATU PINTU SERTA <i>ONLINE SINGLE SUBMISSION</i> .....	31
Konsep Umum Pelayanan Publik .....	32
<i>Online Single Submission</i> .....	40

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Agenda Nawacita.....	2
Gambar 2.	Tagline Kampanye Publik Pemerintah "Gerakan Sapu Bersih Pungutan Liar " .....	3
Gambar 3.	Menteri Pertanian Amran Sulaiman Menerima Penghargaan dari Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala atas Kualitas Pelayanan Publik Karantina Pertanian yang Sudah Sangat Baik Selama Ini. ....	6
Gambar 4.	Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik....	7
Gambar 5.	Kantor Pusat Kementerian Pertanian Jakarta .....	8
Gambar 6.	Jumlah PPID di Kementerian Pertanian .....	9
Gambar 7.	Predikat Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik 2016 .....	14
Gambar 8.	Sistem Aplikasi layanan PRIOQ KLIK dari Balai Besar Karantina Pertanian Tanjung Priok, Jakarta .....	24
Gambar 9.	Menteri Pertanian Andi Amran Sulaiman telah Menandatangani Keputusan Menteri Pertanian Nomor 840/Kpts/OT.050/12/2016 .....	30
Gambar 10.	Badan Karantina Pertanian, Salah Satu Unit Kerja yang Memiliki Pelayanan Publik yang Ada di Kementerian Pertanian. Petugas Balai Besar Karantina Pertanian Surabaya Selalu Siap Melayani Pengguna Jasa Karantina Pertanian .....	44

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jenis Layanan, Serta Jumlah dan Isinya pada Pelayanan Satu Pintu Secara Online di Kementerian Pertanian.....	44
Tabel 2.	Peringkat Indeks Korupsi Beberapa Negara dan Indonesia tahun 2006 sampai 2012.....	29
Tabel 3.	Pelayanan Perizinan dan Rekomendasi Lingkup Kementerian Pertanian .....	82
Tabel 4.	Nilai dan Predikat Tingkat Kepatuhan Pusat PVTPP (2013-2016).....	86

# DAFTAR BACAAN

- Blackburn, Greg. 2016. One-Stop Shopping for Government Services: Strengths and Weaknesses of the Service Tasmania Experience. *International Journal of Public Administration* Volume 39, 2016 - Issue 5.
- Fitzsimmons, James A. & Fitzsimmons, Mona, J. 2004. *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology*. Edisi keempat. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Gaspersz, V. 2005. *Manajemen Kualitas :Penerapan Konsep VINCENT dalam MANAJEMEN BISNIS TOTAL*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hamzah, Andi. 2015. *Pemberantasan Korupsi Melalui Hukum Pidana Nasional dan Internasional*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kristian dan Yopi Gunawan. 2015. *Tindak Pidana Korupsi*, PT. RefikaAditama, Jakarta.
- Kurniawan, Luthfi J., *et al.*, 2011. *Filosofi Pelayanan Publik Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Login Asia. *One-Stop Shops as a Mode of Public Service Delivery: Experience Collation*. Local Governance Initiative and Network. [http://www.loginasia.org/ga4assets/KnowledgeProducts/OSS\\_Experience\\_Collation.pdf](http://www.loginasia.org/ga4assets/KnowledgeProducts/OSS_Experience_Collation.pdf)

buku referensi

**PELAYANAN PUBLIK  
TRANSPARAN, EFISIEN  
DAN KREDIBEL**



9 786023 441945