DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK

DR.MARY ISMOWATI

Foto ini hanya ilustrasi - Foto diambil dari p4kundip.wordpress.com

- Menurut survei Boston Consulting Group (BCG) yang tercantum dalam publikasi berjudul “Digital Government: Turning the Rhetoric Into Reality” (2014) yang melibatkan 12 negara termasuk Indonesia, ada kesimpulan bahwa banyak pemerintah siap dalam mengembangkan pelayanan publik secara digital

- BCG merekomendasikan strategi bagi pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi digital dengan sistem pelayanan publik.

5 tahapan pemerintah mendigitalisasi layanan publiknya (BCG)

- *Pertama,* **Fokus pada nilai**. Fokuslah pada pelayanan yang paling berhubungan dengan masalah publik. Biasanya hal ini terkait dengan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, dan kependudukan.
- *Kedua,* **Berpikir dari masyarakat yang dilayani**. Desain layanan akan lebih efektif bila disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh warga yang dilayani.
- *Ketiga,* **Mengembangkan pengguna online**. Ini menjadi upaya besar dan bertahap bagi pemerintah untuk membangun layanan *online* mengingat tidak gampang menyediakan infrastruktur sembari melakukan edukasi ke warga.

- *Keempat*, **Menunjukkan komitmen pemimpin** dalam pembaruan layanan publik ini. Dalam hal ini, keteladanan sekaligus penugasan menjadi penting dalam terwujudkan inovasi digital dalam layanan publik.
- *Kelima,* **Membangun kecakapan dan kemampuan untuk mengeksekusi**. Pemerintah perlu berkolaborasi dalam mencari talent untuk mengeksekusi komitmen pengembangan layanan tersebut.

- Seperti apa praktik layanan publik pintar di Indonesia?

- Sudahkah elemen-elemen pelayanan publik pintar di atas terpenuhi di sini?

Contoh

- Direktorat Kenavigasian Dirjen Hubla : Perijinan on line

  DSI (Daftar Suar Indonesia) on line : shipping company bisa akses

  Direktorat Hub Darat :

- SRUT (Sertifikat Registrasi Uji Tipe Kendaraan) dan SUT (Sertifikat Uji Tipe) : on line

- E – warung di kota Bekasi

- E money di Pasar Mayestik

- Pelayanan di Puskesmas Rawasari Jkt

- SISRUJ (Sistem rujukan on line)

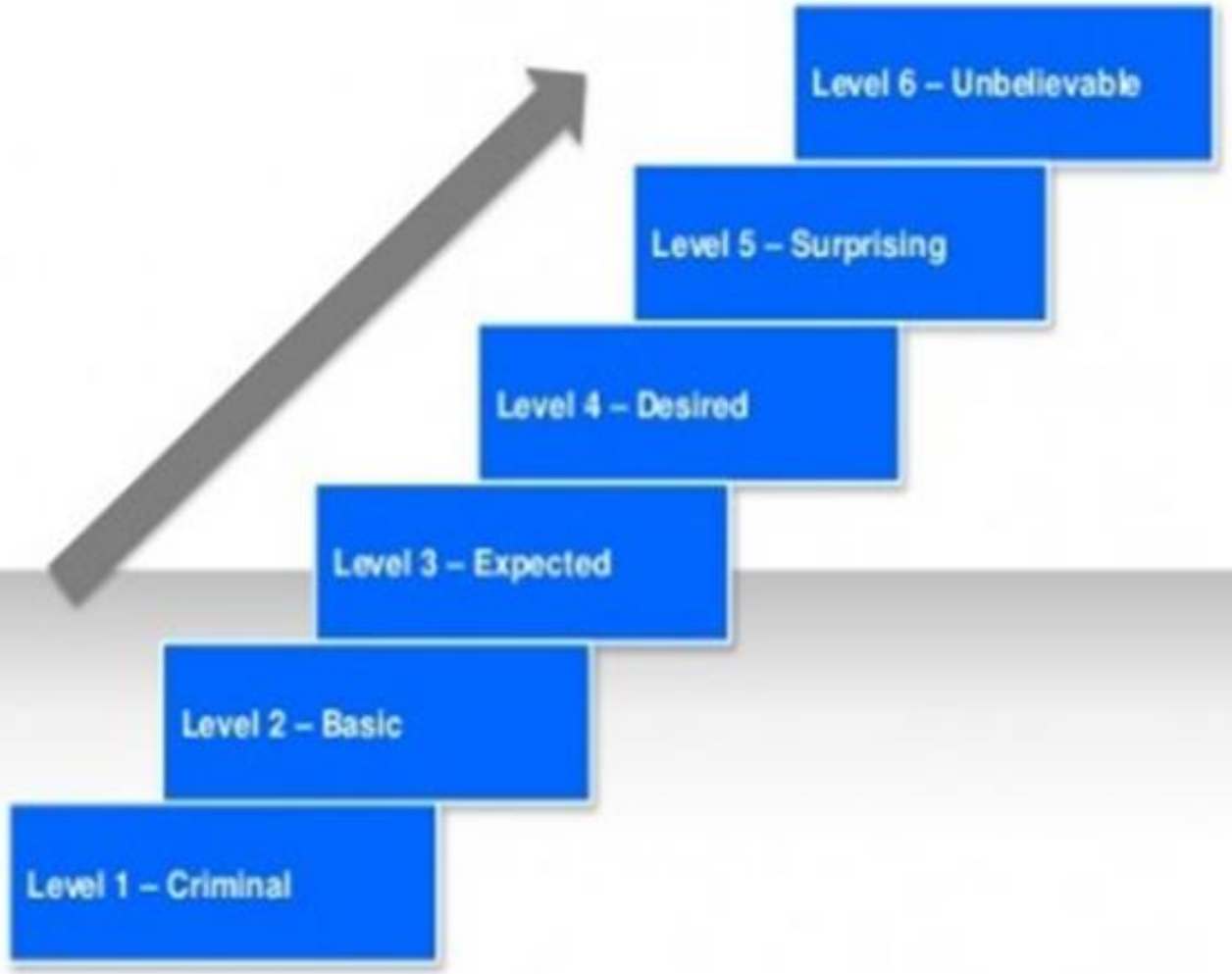
- E-Procurement di Kemenhan :

Puskesmas Rawasari JKt

E money Pasar Mayestik Jakarta

OK Trip Jakarta

6 Tingkat Level Service



Source: Ron Kaufman, 'Up Your Service!'

6 Tingkat Level Service (Ron Kaufman)

1. **Level Criminal**:

Level pelayanan sungguh benar-benar buruk, bahkan pelanggan tidak mendapatkan manfaat sama sekali, level pelayanan dimana Anda begitu marahnya dan ingat untuk tidak kembali lagi, bahkan akan melakukan komplain ke media. ini level pelayanan yg sungguh sungguh harus Anda hindari dalam berbisnis apapun.

2. Level Basic:

Level pelayanan yang memberikan sedikit manfaat dari yang ditawarkan. Ini merupakan level pelayanan yang bisa berubah menjadi kemarahan, namun ketika layanan berakhir si pelanggan tidak terlalu kecewa sampai harus mengajukan komplain. Meskipun demikian, pelanggan akan bercerita kepada teman-temannya, dan akan selalu ingat untuk tidak menghubungi Anda lagi untuk produk dan jasa yang sama.

6 Tingkat Level Service
(Ron Kaufman)

3. Level Expected: Level pelayanan standar, tidak ada yg istimewa. Pelanggan mungkin akan datang kembali kepada Anda selama tidak ada pilihan yang lebih baik. Misalnya warteg pinggir jalan.

4. Level Desired: Level pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan pelanggan akan kembali lagi karena pelayanan sesuai dengan yang diharapkan

Ron Kaufman

5.**Level Suprising**:

Level pelayanan yang istimewa, seperti kejutan kejutan yang menyenangkan untuk pelanggan, level pelayanan ini memberikan di atas apa yang diharapkan oleh pelanggan Anda sehingga pelanggan Anda akan selalu datang ke Anda. Misalnya waktu perbaikan handphone Anda yang rusak seharusnya selesai 3 hari tapi Anda menyelesaikannya 2 hari. Lebih cepat dari yang diperkirakan bahkan langsung diantar ke rumah Anda.

6.**Level Unbeliavable**:

Level pelayanan yang sungguh sungguh luar biasa yang tak pernah terpikirkan oleh pelanggan Anda. Level dimana pelanggan cinta mati sama Anda dan tak akan pernah melupakan pelayanan Anda, bahkan dengan senang hati menceritakan kehebatan pelayanan Anda. Level pelayanan dimana Anda telah menyentuh hati pelanggan Anda

- Dari level pelayanan Suprising, Desired, Expected, basic, dan Criminal selalu menurun terhadap waktu ibarat menuruni tangga karena adanya **inovasi dalam pelayanan**,

misalnya.

- Ojek Online saat pertama muncul ada di Level Suprising, sekarang mungkin sudah turun ke level Expected, turun lagi ke basic ataupun kriminal.

- Kira-kira menurut Anda, mana level pelayanan di organisasi atau bisnis/perusahaan Anda?

- TERIMA KASIH