

# TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK INDONESIA



Editor

Dr. Hardi Warsono, MTP

Dr. Agus Pramusinto, MDA

Drs. Muhammad Imanuddin, S.H. M.Si



Kementerian  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi

## Transformasi Pelayanan Publik Indonesia

Copy Right :

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

ISBN 978-602-71510-0-0

Cetakan 1 - Oktober 2014

### Diterbitkan oleh :

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Jln. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta 12190

### Pengarah:

Mirawati Sudjono

### Penyusun:

Dr. Hardi Warsono, MTP

Dr. Agus Pramusinto, MDA

Drs. Muhammad Imanuddin, S.H. M.Si

### Desain:

Risanto

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).



## Kata Pengantar

Deputi Bidang Pelayanan Publik

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya kami dapat menerbitkan Buku berjudul “Transformasi Pelayanan Publik Indonesia” yang merupakan prosiding makalah para Bupati/Walikota *Alumni Harvard Executive Education* Angkatan I, II, dan III yang disampaikan dalam rangka acara *Knowledge Sharing Forum* di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 24 Maret 2014. Acara tersebut merupakan kerjasama antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Badan Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Dalam Negeri dan Paguyuban *Alumni Harvard Executive Education* Angkatan I, II, dan III.

Pada kesempatan yang baik ini, kami mengucapkan terima kasih kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Bapak Dr. Ir. H. Azwar Abubakar, M.M., dan Menteri Dalam Negeri, Bapak Dr. Gamawan Fauzi, SH, MM, yang telah memberikan arahan dalam pelaksanaan program *One Agency, One Innovation*, sehingga telah menginspirasi kami untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik sebagai strategi percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang dilakukan oleh para Bupati/Walikota alumni Harvard Executive Education Angkatan I, II, dan III.

Terima kasih kami sampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Eko Prasojjo, Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang turut memprakarsai dan mendukung pelaksanaan *Knowledge Sharing Forum* para Bupati/Walikota *Alumni Harvard Executive Education* Angkatan I, II, dan III, sehingga pelaksanaan kegiatan tersebut berjalan dengan sukses.

# DAFTAR ISI

## Transformasi Pelayanan Publik Indonesia

Kata Pengantar Deputi Bidang Pelayanan Publik	v
Sambutan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	vii
Sambutan Menteri Dalam Negeri	viii
Sambutan Bupati Sumbawa Barat Selaku Ketua Forum Transformasi Indonesia	ix
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN DENPASAR	
01. Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis <i>Drive thru</i> pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar	1
02. Peningkatan Inovasi Kain Tradisional Endek Dalam Menopang Ekonomi Kota Denpasar	7
03. Pelaksanaan Pelayanan Perijinan Keliling ( <i>Mobile Service</i> ) pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal	19
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GRESIK	
04. Peningkatan Kapasitas Fiskal Daerah Melalui Penyederhanaan Prosedur Pelayanan PBB Dan BPHTB Yang Berstandar Internasional	25
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BELITUNG TIMUR	
05. Pemasangan CCTV di Sekolah	45
06. Basis Data Terpadu - BDT	53
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP	
07. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	67
08. Pusat Inovasi Pelayanan Pertanian	77

 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KULON PROGO	
09. Penerapan Budaya Gotong Royong Untuk Membangun Jalan Desa dan Rumah Sehat Layak Huni Di Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta	87
10. Pengembangan Industri Hilir Melalui Penguatan Pasar Domestik Yang Berkarakter Budaya Lokal	101
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA KUPANG	
11. Program Puskesmas Reformasi	115
12. Pemberian Santunan dan Akta Kematian Gratis Bagi Masyarakat yang Berpenghasilan Rendah Di Kota Kupang	121
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SAMOSIR	
13. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	129
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SOLOK SELATAN	
14. Inisiatif Pengadaan PLKB Medis di Kabupaten Solok Selatan Tahun 2014	143
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KARIMUN	
15. Membangun Karakter Religi Dalam Meningkatkan Iman Dan Taqwa Melalui Peran TPQ	161
16. Program Dokter Keluarga Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat	179
 INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANGKA BARAT	
17. Program Pembangunan Gedung <i>Four In One</i>	191
18. Program Jaminan Kesehatan Rakyat (JAMKESRA)	211

	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SUNGAI PENUH		
	19. Program Penguatan Ekonomi Pedesaan	229	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUKABUMI		
	20. Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran Tepat Waktu	247	
	21. Kemitraan Bidan, Paraji Dan Kader Kesehatan Di Kabupaten Sukabumi	263	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA		
	22. INISIASI Sepuluh (10) – Lima (5)	281	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUWANGI		
	23. <i>Drive thru</i> , Bayar PBB Cukup 5 Menit	291	
	24. <i>Two In One</i> "Lahir Procot Pulang Bawa Akta"	307	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SAMBAS		
	25. Inovasi Pelayanan Publik Puskesmas Ramah Ibu Dan Anak (RIA) Di Puskesmas Semparuk	325	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMBAWA BARAT		
	26. Six In One Day Service "Gratis, Cukup Satu Hari Untuk Lima Akta Capil"	333	
	27. <i>24 Hours Call Centre</i> : Publik Complain, Pemerintah Merespon	341	
	28. Brimobyankesmas: Mendekatkan Layanan Kesehatan Di Daerah Terpencil	349	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KUTAI KERTANEGARA		
	26. Inovasi Perencanaan Dan Penganggaran Di Kabupaten Kutai Kartanegara	333	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARBARU		
	27. Pembangunan Jalan Besar Tanpa Bayar	345	
	28. Membumikan Budaya Baca Di Kota Banjarbaru	363	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LUWU UTARA		
	22. Kampung ODF	375	
	33. Pengembangan Lebah Trigona Sp.	387	
	34. Distribusi Guru PNS Proporsional (DGP) Di Kabupaten Luwu Utara	399	
	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MANADO		
	35. <i>Universal Coverage</i> (UC)	419	
	36. Pembangunan Berbasis Lingkungan (PBL-Mapaluse)	427	
	Lampiran	465	



# 01. Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis *Drive thru* pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar

OLEH WALIKOTA DENPASAR

## *Ringkasan inisiatif (Inovasi Pelayanan Publik)*

Unit Pelayanan Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Kota Denpasar memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan secara optimal dan berkelanjutan dengan menggunakan sistem pengujian kendaraan bermotor berbasis *drive thru* yang dapat meningkatkan efektifitas waktu pelayanan tanpa mengurangi aspek keselamatan.

## *A. Masalah, Pendekatan, dan Hasil*

### 1. Alasan Pengembangan Program dan Permasalahan yang Dihadapi

Selama ini pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di Kota Denpasar, masih mengacu kepada regulasi yang bersifat nasional. Dimana dalam proses pencapaiannya, masih terdapat jeda waktu yang cukup lama antara satu proses dengan proses yang lain, sehingga mempengaruhi waktu layanan secara keseluruhan.

Permasalahan yang dihadapi saat ini di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Kota Denpasar, dimana adanya pertumbuhan Kendaraan Bermotor Wajib Uji yang cukup signifikan, sementara kapasitas lahan parkir kurang memadai.



## 2. Unsur Inovasi

Dari permasalahan yang terdapat pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, kami berupaya melakukan inovasi terhadap sistem pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan arahan Walikota Denpasar yang tercantum dalam **Instruksi Walikota Denpasar Nomor: 1 tahun 2010 tanggal 19 Oktober 2010 tentang Revitalisasi Tugas Pokok Dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Dinas Perhubungan Kota Denpasar**. Didasari hal tersebut di atas kami membuat inovasi yang berkelanjutan dibidang pelayanan publik berupa pengujian kendaraan bermotor berbasis *drive thru*.

Pengujian kendaraan bermotor berbasis *drive thru* adalah pengembangan dari sistem pengujian kendaraan bermotor yang telah ada, dimana keunggulan pengujian *drive thru* adalah masyarakat/pemakai jasa/pelanggan tidak perlu turun dari kendaraan sehingga mempersingkat waktu pelayanan.

Keunggulan lainnya adalah tidak memerlukan lahan parkir yang luas, karena masyarakat/pemakai jasa/pelanggan tidak perlu memarkirkan kendaraan pada saat proses pelayanan.

## 3. Hasil dan Dampak terhadap Masyarakat

Dengan adanya proses pengujian kendaraan bermotor berbasis *drive thru* memberikan dampak yang cukup signifikan yakni lama waktu pelayanan menjadi semakin singkat. Dimana lama waktu pelayanan sebelum diterapkan *drive thru* berkisar 60 menit untuk satu proses pelayanan sedangkan setelah diterapkan proses *drive thru* menjadi berkisar 26 menit.

Dampak lainnya adalah tidak adanya lagi penumpukan antrean kendaraan pada saat proses pengecatan tanda samping (proses pelayanan).

## B. Pelaksanaan Penerapan

### 4. Pihak yang Terlibat

Adapun penggagas utama dari sistem pengujian *drive thru* adalah UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar dan Dinas Perhubungan Kota Denpasar. Untuk pelaksana utama dan penggerak yakni para Penguji kendaraan



bermotor dibantu staff UPT PKB. Adapun pihak-pihak terkait yang terlibat dalam penyusunan SK Revitalisasi dibidang pengujian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Walikota Denpasar | 4. Kabag. Organisasi Setda Kota Denpasar |
| 2. Asisten           |  |
| 3. Inspektorat       | 5. SKPD terkait                          |

Adapun organisasi yang terlibat dalam sosialisasi pengujian *drive thru* adalah sebagai berikut:

1. RPKD Kota Denpasar
2. TV Swasta / media cetak → sosialisasi penerapan *drive thru*
3. Organda
4. Pihak Agen Pemegang Merk (APM) / Dealer
5. Undiknas

## 5. Strategi dan Pengorganisasian Proses

Perencanaan awal melakukan study banding ke Kantor Samsat Polda Metro Jaya mengenai system *drive thru*. Langkah selanjutnya melakukan penyusunan alur dan mekanisme prosedur (SOP). Adapun kendala yang dihadapi adalah anggaran dan tersedianya sarana dan prasarana yang belum dialokasikan karena program *drive thru* bersifat progress serta lahan yang kurang memadai untuk penambahan loket. Selain itu kendala lainnya adalah jaringan IT dan Sistem Informasi Manajemen yang belum tersedia.

Langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi hal tersebut dengan melakukan tender dalam pengadaan loket dan jaringan pembuatan jaringan IT dan Sistem Informasi Manajemen (SIM) melalui kerja sama dengan perguruan tinggi (UNDIKSHA).

## 6. Keahlian Pelaksana

Pelaksana yang berkaitan dalam penerapan pelayanan pengujian kendaraan bermotor berbasis *drive thru* antara lain:

### 1. Penguji kendaraan bermotor:

- Penguji Pemula
- Penguji Pelaksana Lanjutan
- Penguji Pelaksana
- Penguji Penyelia

### 2. Staff Administrasi

### 3. Bendahara Pembantu

### 4. Pihak Perbankan (BPD BALI)

## 7. Sumber Pembiayaan

Sumber pembiayaan sistem pengujian kendaraan bermotor *drive thru* diambil dari anggaran Dinas Perhubungan Kota Denpasar yang bersumber dari APBD Kota Denpasar tahun 2012.

## 8. Monitoring dan Evaluasi (5%)

Pengawasan dan evaluasi atas penerapan sistem pengujian kendaraan bermotor sistem berbasis *drive thru* yang dilaksanakan di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar dibawah Kepala Dinas Perhubungan Kota Denpasar selaku pimpinan SKPD serta dilakukan monitoring oleh pihak-pihak terkait seperti Sekda, Inspektorat, Asisten Bidang Pemerintahan, Kabag Organisasi, Kabag Pemerintahan dan Instansi yang terlibat dalam penyusunan Surat Keputusan Revitalisasi dibidang pengujian kendaraan bermotor.

## C. Keberlanjutan dan Peluang Replikasi

### 9. Pembelajaran Utama

Dengan terlaksananya proses pengujian *drive thru* ini masyarakat merasa terbantu dan memberikan apresiasi yang tertinggi. Di tahun 2014 sistem ini dicanangkan diterapkan pada seluruh proses pelayanan pengujian di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar berbasis *drive thru*.

## 10. Aspek Keberlanjutan

Proses pengujian berbasis *drive thru* ini bersifat berkelanjutan. Hal ini dikarenakan proses pengujian kendaraan bermotor sistem *drive thru* ini bersifat baku, dimana tidak berpengaruh pada anggaran. Apabila terjadi perubahan regulasi yang berubah hanya besaran tarif retribusi.

## 11. Peluang Replikasi

Penerapan sistem pengujian kendaraan bermotor berbasis *drive thru* di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar dapat dilakukan replikasi, hal ini dikarenakan sistem pengujian yang diterapkan bersifat sama untuk seluruh wilayah Kabupaten / Kota se Indonesia. Adapun Kabupaten/Kota yang telah melakukan study banding ke UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar antara lain: Kabupaten Jember, Badan Diklat Perhubungan Darat Bali, Provinsi Kalimantan Selatan, Kabupaten Badung, dll.

## D. Perspektif Reformasi Birokrasi

### 12. Perspektif Reformasi Birokrasi

Penerapan sistem pengujian *drive thru* di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Denpasar memenuhi beberapa aspek-aspek perubahan dalam reformasi birokrasi antara lain:

#### 1. Tata Laksana

Pelaksanaan sistem *drive thru* memangkas sistem birokrasi yang tidak perlu, penyederhanaan sistem tanpa keluar dari regulasi yang telah ditentukan.

#### 2. Peraturan Perundangan

Penetapan besaran tarif yang bersifat sama untuk seluruh Kendaraan Bermotor Wajib Uji yang diatur pada Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2011 tentang retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

**AGENDA KNOWLEDGE SHARING FORUM BUPATI/WALIKOTA  
ALUMNI HARVARD EXECUTIVE EDUCATION  
Senin, 24 Maret 2014**

NO	WAKTU	ACARA	KETERANGAN
1	08.00-09.00	Registrasi	Panitia
2	09.00-09.05	Pembukaan	MC: Agus Febriantoro
3	09.05-09.10	Menyanyikan Lagu Indonesia Raya	Nurhasni
4	09.10-09.15	Pembacaan Doa	Wahidul Kahhar
5	09.15-09.20	Laporan Panitia Penyelenggara	Deputi Bid. Pelayanan Publik
6	09.20-09.30	Sambutan Rajawali Foundation	Dir. Eksekutif Rajawali Found.
7	09.30-09.40	Sambutan Kementerian Dalam Negeri	Kepala Badan Diklat
8	09.40-10.00	Sambutan dan Pembukaan Secara Resmi	Wakil MenPANRB
9	10.00-10.30	Rehat	Panitia
10	10.30-12.00	<b>Diskusi Panel I:</b> 1) <b>Walikota Denpasar:</b> "Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Drive Thru" 2) <b>Bupati Gresik:</b> "Peningkatan Kapasitas Fiskal Daerah Melalui Penyederhanaan Pelayanan PBB dan BPHTB yang Berstandar Internasional"	Moderator: <b>Walikota Binjai</b>
11	12.00-13.00	ISHOMA	Panitia
12	13.00-14.30	<b>Diskusi Panel II:</b> 3) <b>Bupati Belitung Timur:</b> "Basis Data Terpadu" 4) <b>Bupati Sumenep:</b> "Optimalisasi (Pendelegasian Wewenang) melalui Penyelenggaraan PATEN."	Moderator: <b>Bupati Sumbawa Barat</b>
13	14.30-16.00	<b>Diskusi Panel III:</b> 5) <b>Bupati Kulonprogo:</b> "Inovasi Pengembangan Industri Hilir Melalui Penguatan Pasar Domestik yang Berkarakter Budaya Lokal". 6) <b>Walikota Kupang:</b> "Program Puskesmas Reformasi"	Moderator: <b>Bupati Dompu</b>
14	16.00-16.30	Inovasi Fiducia Online	Dirjen Administrasi Hukum Umum, Kementerian Hukum dan HAM
15	16.30-16.45	Pandangan dari Transformasi: Inovasi Sebagai Penggerak Perubahan	Ir. Sarwono Kusumaatmadja
16	16.45-17.00	Arahan/Pandangan Prof Dr. Jay Rosengard	HKS
17	17.00-17.15	Wrap up/Penutupan	Wakil MenPANRB

**DAFTAR NAMA-NAMA PESERTA  
EXECUTIVE EDUCATION PROGRAM HARVARD KENNEDY SCHOOL  
TAHUN 2012**

No	Nama	Jabatan	Provinsi
1	Ali Mukhni	Bupati Padang Pariaman	Sumatera Barat
2	Taslim	Ketua Bappeda Kabupaten Padang Pariaman	Sumatera Barat
3	Benny Utama	Bupati Pasaman	Sumatera Barat
4	Yosvarman	Ketua Bappeda Kabupaten Pasaman	Sumatera Barat
5	Zuhri M. Syazali	Bupati Bangka Barat	Bangka Belitung
6	Helwanda	Kabid Fisik dan Prasarana Bappeda Kabupaten Bangka Barat	Bangka Belitung
7	Basuri Tjahaja Purnama	Bupati Belitung Timur	Bangka Belitung
8	Yeni Srihartati	Sekretaris Bappeda dan Penanaman Modal Kab. Belitung Timur	Bangka Belitung
9	Erzaldi Rosmani	Bupati Bangka Tengah	Bangka Belitung
10	Andarta Ferryadi	Kepala Bappeda Kab. BangkaTengah	Bangka Belitung
11	A.Busyro Karim	Bupati Sumenep	JawaTimur
12	Hadi Soetarto	Ketua Bappeda Kabupaten Sumenep	JawaTimur
13	Syaharie Jaang	Walikota Samarinda	Kalimantan Timur
14	Ismansyah	Ketua Bappeda Kota Samarinda	Kalimantan Timur
15	Anak Agung Gde Agung	Bupati Badung	Bali
16	I Gusti Made Dwipayana	Ketua Bappeda Kabupaten Badung	Bali
17	I Wayan Candra	Bupati Klungkung	Bali
18	I Wayan Winata	Ketua Bappeda Klungkung	Bali
19	Bambang M.Yasin	Bupati Dompu	Nusa Tenggara Barat

No	Nama	Jabatan	Provinsi
20	Moh.Syaiful	Ketua Bappeda dan Litbang Kab.Dompu	Nusa Tenggara Barat
21	Ichsan Yasin Limpo	Bupati Gowa	Sulawesi Selatan
22	Baharuddin Mangka	Ketua Bappeda Kabupaten Gowa	Sulawesi Selatan
23	Hatta Marakarma Andi Mappeare	Bupati Luwu Timur	Sulawesi Selatan
24	Budiman	Kepala Dinas Transmigrasi Kab. Luwu Timur	Sulawesi Selatan
25	Cristiany Eugenia Paruntu	Bupati Minahasa Selatan	Sulawesi Utara
26	Johny F.Senduk	Ketua Bappeda Kab. Minahasa Selatan	Sulawesi Utara
27	Agus Ambo Djiwa	Bupati Mamuju Utara	Sulawesi Barat
28	Firman	Ketua Bappeda Kab. Mamuju Utara	Sulawesi Barat
29	Aswadin Randalembah	Bupati Sigi	Sulawesi Tengah
30	Mohamad Salmin	Ketua Bappeda Kabupaten Sigi	Sulawesi Tengah
31	David Bobihoe Akib	Bupati Gorontalo	Gorontalo
32	Darwin Romy Sjahrain	Inspektur Kabupaten Gorontalo	Gorontalo
33	Abdullah vanath	Bupati Seram Bagian Timur	Maluku
34	Mohammad Nurdin Mony	Ketua Bappeda Kab. Seram Bagian Timur	Maluku
35	Yusuf Wally	Bupati Keerom	Papua
36	Agus Salim	Ketua Bappeda Kabupaten Keerom	Papua
37	Imran	Bupati Konawe Selatan	Sulawesi Tenggara
38	Arsalim	Kepala Bappeda Konawe Selatan	Sulawesi Tenggara

**DAFTAR NAMA-NAMA PESERTA  
EXECUTIVE EDUCATION PROGRAM HARVARD KENNEDY SCHOOL  
TAHUN 2013**

No	Nama	Jabatan	Provinsi
1	H.M.Idaham	Walikota Binjai	Sumatra Utara
2	Junaidi Muslim	Kepala Bappeda Kota Binjai	Sumatra Utara
3	Nurdin Basirun	Bupati Karimun	Kepulauan Riau
4	Aries Fhariandi	Kabid Pendanaan dan Pengendalian Pembangunan Kabupaten Karimun	Kepulauan Riau
5	Achmad Dahlan	Walikota Batam	Kepulauan Riau
6	Wan Darussalam	Kepala Bappeda Kota Batam	Kepulauan Riau
7	Nasrul Abit	Bupati Pesisir Selatan	Sumatra Barat
8	Zefnihan	Kepala Bappeda Kabupaten Pesisir Selatan	Sumatra Barat
9	Asafri Jaya Bakri	Wali Kota Sungai Penuh	Jambi
10	Muswadi	Sekretaris Bappeda Kab. Sungai Penuh	Jambi
11	Cek Endra	Bupati Sarolangun	Jambi
12	Dedy Hendry	Kepala Bappeda Sarolangun	Jambi
13	Bando Amin C. Kader	Bupati Kepahiang	Bengkulu
14	R.A.Denni	Kepala Bappeda kabupaten Kepahiang	Bengkulu
15	Bustami Zainuddin	Bupati Way kanan	Lampung
16	Rudi Joko Kurnianto	Kepala Bappeda Kab Way Kanan	Lampung
17	Airin Rachim Diany	Walikota Tangerang Selatan	Banten
18	Teddy Meiyadi	Kepala Bappeda Tangerang Selatan	Banten
19	Mundjirin	Bupati Semarang	Semarang
20	Gunawan Wibisono	Kepala Bappeda Semarang	Semarang
21	Haryadi Suyuti	Walikota Yogyakarta	Yogyakarta

No	Nama	Jabatan	Provinsi
22	Wahyu Handoyo	Kepala Bidang Pengendalian Evaluasi Bappeda Kota Yogyakarta	Yogyakarta
23	Hasto Wardoyo	Bupati Kulon Progo	Yogyakarta
24	Agus Langgeng Basuki	Kepala Bappeda Kab. Kulon Progo	Yogyakarta
25	Juliarti Djuhardi Alwi	Bupati Sambas	Kalimantan Barat
26	Hasanusi	Kepala Bappeda Kabupaten Sambas	Kalimantan Barat
27	Jonas Salean	Walikota Kupang	Nusa Tenggara Timur
28	Elvianus Wairata	Kepala Bappeda Kota Kupang	Nusa Tenggara Timur
29	M. Hatta Rahman	Bupati Maros	Sulawesi Selatan
30	Andi Dainuri	Kepala Bappeda Kabupaten Maros	Sulawesi Selatan
31	Godbless Sofcar Vicky Lumenteut	Walikota Manado	Sulawesi Utara
32	Peter Karl Bart Assa	Kepala Bappeda Kota Manado	Sulawesi Utara
33	Gabriel Asem	Bupati Tambrauw	Papua Barat
34	Machil Izak S. imbir	Kabid Fisik dan Prasarana Bappeda Kabupaten Tambrauw	Papua Barat
35	Stephanus Malak	Bupati Sorong	Papua Barat
36	Isak Komigi	Kepala Bappeda Kabupaten Sorong	Papua Barat
37	Yesaya Buinei	Bupati Waropen	Papua Barat
38	Julianus David Rumbiak	Sekretaris Bappeda Kabupaten Waropen	Papua Barat
39	Bengur Tomi Mano	Walikota Jayapura	Papua
40	Muhamad Nurjainudin Konu	Kepala Bappeda Jayapura	Papua



Alumni Harvard Executive Education angkatan I (2011)



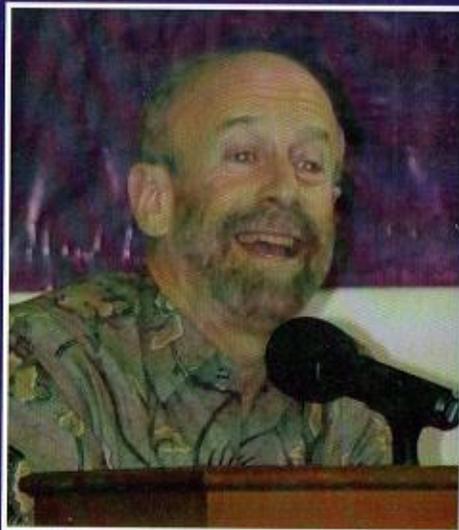
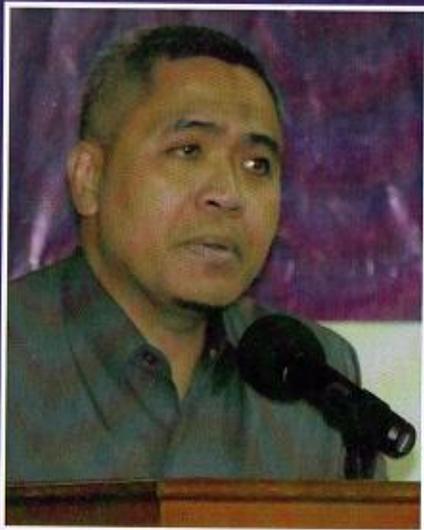
Alumni Harvard Executive Education angkatan II (2012)



Alumni Harvard Executive Education angkatan III (2013)

Alumni Harvard Executive Education angkatan I, II dan III yang hadir pada knowledge sharing forum 24 Maret 2014 bersama WamenPANRB Prof. DR. Eko Prasodjo, Mantan Menpan Ir. Sarwono Kusumaatmadja, dan Deputi Pelayanan Publik, Mirawati Sudjono, MSc, Ak. Cr.F. A.





# TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK INDONESIA



**Prof. Dr. Eko Prasajo**

*Wakil MenPANRB*

"Buku ini merupakan bagian dari pertanggungjawaban bupati/walikota dan para kepala bappeda yg tergabung pada organisasi Transparansi Indonesia dalam mengimplementasikan pengetahuan dan pengalamannya pada waktu mengikuti Harvard Executive Education"

Saya berharap buku dapat menjadi media pembelajaran dan menjadi rujukan serta pembanding bagi upaya peningkatan pelayanan publik pemerintah daerah lainnya".

---



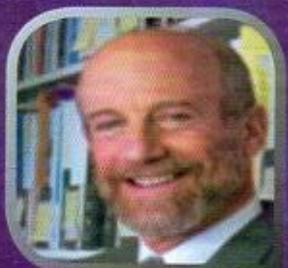
**Ir. Sarwono Kusumaatmadja,**

*Mantan MenPAN (1988-1993)*

*Senior Advisor, Transformasi (Center for Public Policy Transformation)*

Saya menyampaikan selamat atas tersusunnya Buku Transformasi Pelayanan Publik oleh Kementerian PANRB. Buku ini memberikan bukti-bukti tentang inovasi dan praktek pelayanan masyarakat yang lebih baik dari para Bupati dan Walikota. Pemecahan masalah yang ditunjukkan merupakan hasil kreativitas dari berbagai jajaran Pemerintah Daerah. Tidak ada yang terbaik karena selalu ada cara lebih baik dalam memperbaiki. Contoh-contoh inovasi ini, saya harapkan menjadi penggerak perubahan dan pembelajaran bagi Kepala Daerah lainnya dalam meningkatkan mutu kebijakan publik untuk kesejahteraan masyarakat.

---



**Prof. Jay K. Rosengard**

*Harvard Kennedy School Indonesia Program*

Adalah sangat menggemirakan melihat begitu banyak inovasi yang dilakukan pemerintah daerah. Berbagai inisiatif yang berani dan kreatif dalam buku ini adalah bukti nyata bahwa sektor publik di Indonesia sedang mengalami transformasi luar biasa. Ini sungguh merupakan upaya untuk memenuhi aspirasi berbagai lapisan masyarakat Indonesia cengan menyediakan layanan publik secara lebih efisien dan efektif. Sebagai pengajar di Fakultas Ilmu Permerintahan, saya menganggap cerita dalam buku ini membawa harapan besar. Meskipun Presiden Amerika Ronald Reagan pernah mengatakan bahwa "pemerintah adalah masalah," sebaliknya banyak kasus dalam buku ini menunjukkan bahwa pemerintah bisa menjadi solusi.



Kementerian  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi