

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 30 TAHUN 2014
TENTANG INOVASI PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan Pelayanan publik merupakan muara/*outcome* dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Harapan peningkatan pelayanan publik dari masyarakat terus meningkat. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumberdaya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya perbaikan tersebut sampai saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Menghadapi kondisi demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif yang dapat menginspirasi, menjadi contoh, dan dapat ditransfer/ditiru melalui transfer pengetahuan dan pengalaman. Hal ini akan menjadi efektif, karena secara empirik bukti keberhasilan sudah ada, serta secara psikologis model pelayanan publik yang inovatif tersebut lebih dipercaya untuk diikuti oleh pelayanan publik lainnya yang menginginkan keberhasilan dalam pelayanan publiknya.

Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanannya maupun dari sisi kepemimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang.

Bagi unit pelayanan yang memiliki kondisi yang kondusif sekaligus berperan dalam membangun dan menumbuhkembangkan inovasi, perlu mendapatkan apresiasi disamping sebagai pengakuan terhadap inovasi yang telah dilakukan, juga memotivasi unit pelayanan publik yang lain berbuat yang serupa walaupun harus tidak sama (perlu modifikasi).

Agar dorongan ini lebih kuat dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu dibangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (*program One Agency, One Innovation*) melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik, diantaranya dengan

melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik.

Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain. Dalam rangka menjamin hal tersebut perlu mendapat payung Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

B. Tujuan

1. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik.
2. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik.
3. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Sasaran

1. Terbangunnya inovasi pelayanan publik.
2. Terciptanya pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik.
3. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

1. Kompetisi inovasi pelayanan publik.
2. Dokumentasi, publikasi dan diseminasi
3. Transfer inovasi
4. Peningkatan kapasitas
5. Pembentukan, pemanfaatan dan pengembangan jaringan dengan melibatkan pemangku kepentingan
6. Pelembagaan inovasi
7. Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut

E. Pengertian

1. Inovasi adalah proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi

yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

4. Replikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam implementasi gagasan atau ide baru dari praktik baik inovasi pelayanan publik, baik sebagian maupun secara keseluruhan.
5. Transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, baik berupa strategi, metoda dan/atau substansi pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan seperti simposium, *workshop*, diskusi, pelatihan, *visit learning*, *couching clinic* dan forum pembelajaran lainnya.
6. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut SiNoviK adalah sistem informasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
7. Adaptasi dan Modifikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses penyesuaian dan cara merubah inovasi yang disesuaikan dengan kondisi setempat tanpa menghilangkan manfaat, serta menghasilkan inovasi yang lebih baik dari aslinya.

BAB II

PEMBANGUNAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Strategi Pembangunan Inovasi Pelayanan Publik

Strategi Pembangunan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui:

1. **Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik** Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yaitu kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
2. **Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNoviK)** yaitu sistem yang berbasis web yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi dalam rangka diseminasi informasi pelayanan publik.

B. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

1. Kompetisi inovasi pelayanan publik merupakan kegiatan secara periodik yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan/atau instansi lain dalam mendorong tumbuhnya inovasi pelayanan publik dari Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang dilaksanakan setiap tahun.
2. Dalam rangka pengelolaan kompetisi inovasi pelayanan publik yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan petunjuk teknis pelaksanaan kompetisi inovasi pelayanan publik.
3. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang berada di lingkungannya dalam rangka mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.
4. Kompetisi inovasi pelayanan publik dilakukan melalui tahapan dan mekanisme evaluasi yang melibatkan tim independen dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.
5. Inisiatif Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dikatakan sebagai inovasi, apabila memenuhi kriteria:
 - a. Memberikan manfaat nyata dan terukur minimal 1 (satu) tahun melalui perbaikan pelayanan, proses, administrasi, sistem dan atau konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha.
 - b. Sudah direplikasikan atau setidaknya memberikan jaminan dapat direplikasi oleh unit atau satuan kerja lain, baik di lingkungan lembaga yang bersangkutan maupun unit atau satuan kerja Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang lain.

- c. Adanya jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundang-undangan, kelembagaan dan alokasi sumber daya lainnya.
 6. Kementerian/Lembaga dan Pemerintah dapat memberikan mengembangkan sistem insentif dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.
 7. Sistem insentif dimaksud dapat bekerjasama dengan lembaga lain di luar pemerintah.
- C. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNoviK).
1. SiNoviK dibangun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang didukung oleh jaringan kerja inovasi pelayanan publik untuk mendokumentasikan dan mendesiminasikan pengetahuan dalam sebuah praktik baik sebagai sebuah referensi.
 2. Dokumentasi memetakan bagian-bagian inovasi, strategi pelaksanaan, resistensi dan pembelajaran setiap inovasi sehingga diharapkan dapat membantu instansi atau daerah lain dalam memformulasi gagasan menjadi sebuah tindakan inovatif baru.

BAB III PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Transfer Inovasi Pelayanan Publik

1. Transfer inovasi dalam pelayanan publik merupakan sebuah proses pembelajaran berstruktur yang mana satu pihak belajar dari pihak lain tentang sebuah praktik inovasi yang sudah terbukti menjadi solusi efektif terhadap permasalahan dalam pelayanan.
2. Esensi transfer adalah melakukan adaptasi dan menginternalisasi sebuah inovasi pada lingkungan baru.
3. Aspek Transfer

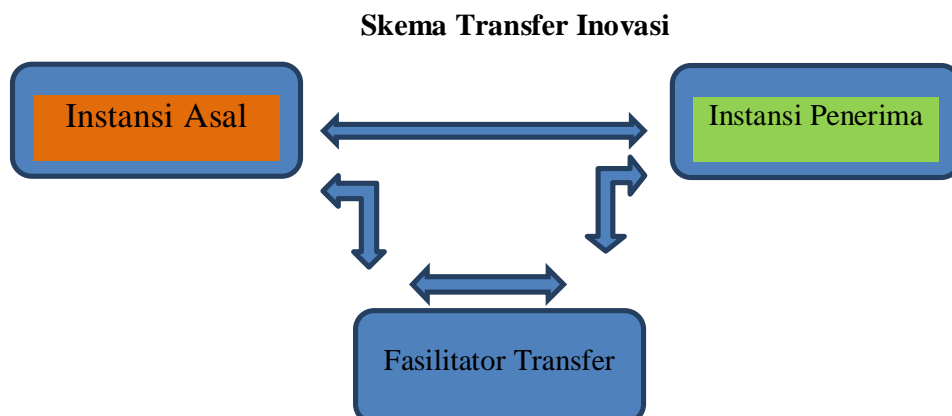
Terdapat sejumlah aspek terkait hal-hal yang akan ditransfer dari satu instansi kepada instansi lain yang secara umum terdiri dari tiga kategori utama yaitu transfer:

- a. Teknis (*technical transfer*), berupa transfer keahlian, teknologi, proses bisnis.
- b. Informasi (*informational transfer*), berupa transfer dan pertukaran ide dan solusi
- c. Manajerial (*managerial transfer*), berupa transfer system, mekanisme pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya.

4. Pihak-pihak Dalam Pelaksanaan Transfer Inovasi

Transfer inovasi melibatkan sejumlah pihak yang terdiri dari instansi/unit asal inovasi, instansi/ unit penerima transfer inovasi dan instansi/ lembaga yang menjadi fasilitator dalam proses transfer.

- a. Instansi Asal adalah instansi tempat inovasi dibangun/ dikembangkan dan telah sukses diterapkan.
- b. Instansi Penerima adalah instansi yang melakukan adaptasi praktik inovasi yang telah sukses diterapkan pada instansi/ unit lain.
- c. Fasilitator transfer adalah organisasi pihak ketiga yang memfasilitasi proses pertukaran pengalaman antara instansi asal dan instansi penerima.



5. Strategi Transfer

Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam mereplikasi praktek inovasi memerlukan proses pengembangan inovasi pelayanan publik. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan yang prinsip mulai dari sosial, ekonomi, budaya sampai kepada aspek manajerial seperti ketersediaan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan pendanaan.

Proses pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Adaptasi, yaitu model inovasi yang direplikasi disesuaikan dengan kebutuhan lingkungannya
- b. Modifikasi, yaitu rekayasa unsur-unsur inovasi dari model inovasi yang aslinya.

6. Metoda Transfer Inovasi Pelayanan Publik

Metoda transfer inovasi pelayanan publik terdiri dari:

- a. *Technical Assistant*, yaitu memberi bantuan pendampingan dari pembuat inovasi dan /atau fasilitator kepada penerima manfaat inovasi. Kegiatan ini antara lain berupa pendampingan program, *coaching clinic*, dan pemagangan.
- b. *Peer to Peer Learning*, yaitu kegiatan pembelajaran langsung antar pembuat inovasi dengan penerima manfaat inovasi, seperti simposium, seminar, workshop, gelar dan lain-lain.
- c. *Field Visit*, yaitu studi lapangan dengan melihat langsung kondisi secara visual mengenai inovasi pelayanan publik, seperti studi lapangan dan studi banding.

7. Materi inovasi yang ditransfer meliputi ide, teknologi, proses, dan aspek manajerial.

8. Tahapan Transfer

Untuk melakukan transfer sebuah praktik inovasi, beberapa tahap harus dilakukan dengan memperhatikan hal-hal yang harus dilakukan oleh instansi asal, instansi penerima dan fasilitator transfer. Secara umum, tahapan tersebut terdiri dari:

- a. Tahap 1: Mempertemukan Permintaan dan Persediaan (Demand dan Supply) antara Instansi Asal dan Instansi Penerima Transfer Inovasi.

Pada tahap ini ketiga pihak memiliki peran yang saling menguatkan. Masing-masing terdiri dari:

1) Instansi Penerima:

- Mengidentifikasi praktik-praktik yang berpotensi untuk ditransfer.
- Membuat atau menyusun permintaan terhadap inovasi yang akan diadaptasi kedalam instansi.
- Menganalisis kapasitas instansi untuk menerapkan inovasi.
- Membentuk gugus tugas.

2) Instansi Asal:

- Mendokumentasikan praktik inovasi
- Menyusun kesepakatan kerja sama antara instansi penerima dan instansi asal transfer
- Membentuk gugus tugas

3) Fasilitator Transfer:

- Menyebarluaskan praktik-praktik inovasi melalui berbagai bentuk kegiatan.
- Menjadi penghubung dan memfasilitasi komunikasi antara instansi asal dan instansi penerima

b. Tahap 2: Menentukan Ruang Lingkup, Merancang Metode dan Menyusun Rencana Kerja Transfer

Pada tahap kedua ini, peran masing-masing pihak adalah sebagai berikut.

1) Instansi Penerima

- Menentukan ruang lingkup atau aspek-aspek yang perlu ditransfer dan diadaptasi sesuai kebutuhan/ keinginan instansi.
- Merancang metode transfer dan mengidentifikasi kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan selama proses transfer seperti asistensi teknis, kunjungan lapangan, *peer to peer learning*, dan sebagainya.
- Menyusun rencana kerja.
- Membangun kemitraan dengan instansi asal

2) Instansi Asal

- Melakukan asesmen terhadap ketersediaan waktu, anggaran, sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang dapat disediakan selama proses transfer.
- Membuat kesepakatan resmi dengan instansi penerima khususnya yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya.

3) Fasilitator Transfer

- Membantu pengorganisasian kegiatan untuk mempertemukan instansi asal dan penerima transfer.
- Membantu penyusunan perjanjian kerja sama

c. Tahap 3: Melakukan Adaptasi Inovasi ke Dalam Lingkungan Instansi Penerima.

Pada tahap ini, peran setiap pihak adalah sebagai berikut.

1) Instansi Penerima:

- Memastikan rencana kerja sudah tersusun dengan baik yang diikuti dengan formalisasi penugasan kepada pejabat/ staf dan anggaran yang siap untuk digunakan.
- Mempresentasikan rencana kerja kepada para pihak terlibat dan melakukan perbaikan.

2) Instansi Asal:

- Memberikan masukan terhadap rencana kerja yang disusun oleh instansi penerima.

- Menjamin kelancaran informasi sehubungan dengan proses transfer dan adaptasi yang sedang berlangsung.

3) Fasilitator Transfer:

- Memberikan masukan untuk kelancaran proses
- Memberikan masukan terhadap aspek-aspek teknis dalam transfer inovasi (bila diperlukan)

d. Tahap 4: Melaksanakan dan Mengevaluasi Transfer.

Langkah keempat merupakan langkah terakhir dalam transfer inovasi. Peran setiap pihak digambarkan sebagai berikut.

1) Instansi Penerima:

- Melaksanakan transfer pada aspek tertentu secara bertahap.
- Sedapat mungkin melibatkan pemangku kepentingan dalam aktifitas proses transfer.
- Melakukan peningkatan kapasitas terhadap staf dan instansi
- Membangun komunikasi yang efektif dengan instansi asal dan fasilitator
- Mendokumentasikan proses secara baik.
- Mengelola perubahan dan resistensi yang mungkin muncul.
- Melaksanakan monitoring dengan indikator yang terukur, meminta masukan dari berbagai pihak dan melakukan langkah perbaikan yang diperlukan.
- Melakukan evaluasi terhadap pencapaian berdasarkan kerangka waktu yang jelas.

2) Instansi Asal:

Selang masa penerapan, instansi asal memberikan dukungan kepada instansi penerima melalui:

- kunjungan lapangan ke instansi penerima secara berkala sesuai tahap penerapan
- menerima kunjungan instansi penerima.

3) Fasilitator Transfer

- Menjaga pertukaran informasi berjalan dengan efektif.
- Membantu pendokumentasian dan evaluasi proses transfer.

B. Peningkatan Kapasitas

1. Peningkatan kapasitas dilakukan terhadap penerima manfaat organisasi yang dilakukan fasilitator terhadap penerima manfaat organisasi.
2. Peningkatan kapasitas terdiri dari:
 - a. Peningkatan kapasitas organisasi, yaitu meliputi peningkatan kemampuan dalam strategi dan pengembangan inovasi.
 - b. Peningkatan kapasitas individual, yaitu peningkatan kemampuan terhadap kompetensi individu dalam pengembangan inovasi.
 - c. Peningkatan kapasitas sistem, yaitu peningkatan kemampuan dalam pengelolaan pengembangan inovasi.

3. Tingkatan kapasitas yang diharapkan terdiri dari 5 tingkatan, yaitu:
 - a. Tingkatan Pertama, yaitu kapasitas minimal dalam arti pengenalan terhadap inovasi.
 - b. Tingkatan Kedua, yaitu kapasitas pencapaian parsial dalam arti pengetahuan lebih mendalam pemahaman tugas perlu dilakukan dalam pengembangan inovasi.
 - c. Tingkatan Ketiga, yaitu kualifikasi praktis dalam arti dapat menerapkan inovasi yang telah dikembangkan.
 - d. Tingkatan Keempat, yaitu kelas terbaik dalam arti menjadi praktek terbaik dalam pengembangan inovasi untuk tingkat nasional.
 - e. Tingkatan Kelima, yaitu kelas dunia, dalam arti menjadi praktek terbaik untuk tingkat internasional.
4. Fasilitator dalam pengembangan inovasi adalah orang perseorangan yang telah mendapatkan pelatihan yang cukup dan dianggap mampu untuk melakukan peningkatan kapasitas dalam pengembangan inovasi.

C. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik

1. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik adalah simpul kerjasama antar lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.
2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik terdiri dari Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Lembaga Mitra Pembangunan.
3. Ruang lingkup Jaringan Inovasi Pelayanan Publik meliputi informasi, perencanaan, anggaran, operasional, keberlanjutan, replikasi dan pengembangan kapasitas dan partisipasi masyarakat.
4. Jaringan kerjasama dapat membentuk simpul (*hub*) dan kolaborasi, baik regional, nasional dan internasional.

D. Pelembagaan dan Keberlanjutan Inovasi

1. Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib untuk menyediakan program dan anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
2. Pelembagaan inovasi dilakukan dengan membentuk simpul dan kolaborasi secara nasional dikoordinasikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
3. Pembentukan simpul kolaborasi secara nasional ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

**BAB IV
PENUTUP**

1. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melakukan pembinaan dalam pelaksanaan pedoman ini serta melakukan pemantauan dan evaluasi guna memastikan keberhasilan pelaksanaan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
2. Setiap Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang mempunyai inovasi pelayanan publik agar memberikan fasilitasi kepada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah lain untuk bersedia mentranfer inovasinya.
3. Setiap Pimpinan satuan kerja di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah yang menginginkan transfer inovasi dari Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah lain agar diberikan kesempatan yang luas oleh Pimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerahnya.
4. Fasilitator dalam rangka pelaksanaan transfer dikoordinasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan jaringan inovasi pelayanan publik.

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,**

AZWAR ABUBAKAR