



# INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Disampaikan dalam *National Conference 2018  
of The Institute of Internal Auditor Indonesia*



18<sup>th</sup> ASIAN GAMES  
Jakarta  
Palembang | 2018

**PROF. DR. DIAH NATALISA, M.B.A.**  
**Deputi Bidang Pelayanan Publik**



**Badung, 29 Agustus 2018**



## PELAYANAN PUBLIK: REALITA VS HARAPAN

2

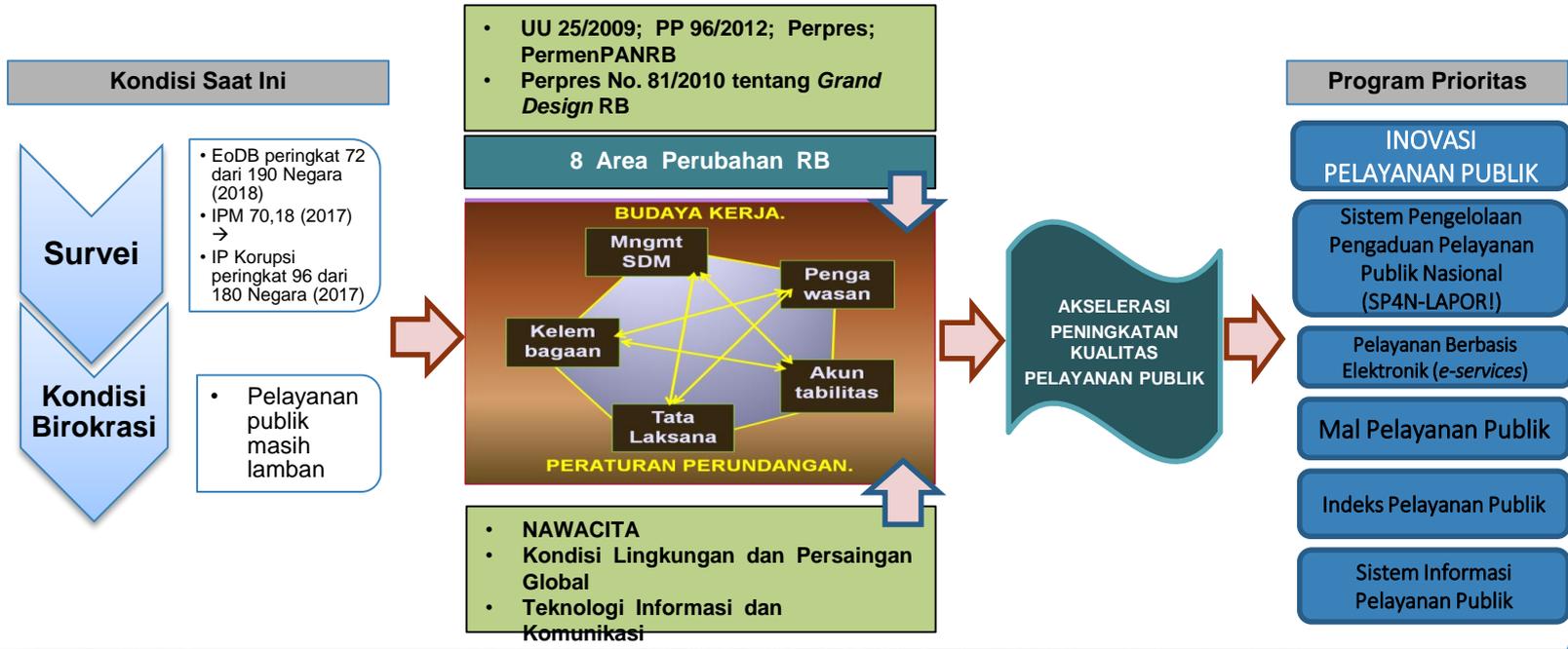


VS



# KEBIJAKAN PERCEPATAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

3





# INIKAH INOVASI PELAYANAN PUBLIK?

**APKASI**  
ANSIANSI PEMERINTAH KABUPATEN SELUDURU INDONESIA

**SERIOUS URUSI JAMBAN, BANGKA DAN BANYUWANGI RAIH PENGHARGAAN TOP 35 INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2016**

VIDEO: PERESMIAN KANTOR BARU APKASI OLEH MENDAGRI TJAJHO KUMOLO

Inovasi Pelayanan Publik **TIDAK TERBATAS** hanya pada penggunaan teknologi.

**The Jakarta Post**  
Thursday, Mar 1, 2018 | 20°C

**Aceh Singkil wins UNPSA 2015**  
Nurmi Sulaiman  
The Jakarta Post

Medan | Mon, June 1, 2015 | 06:23 pm

Aceh Singkil, a remote regency in Aceh province, has won recognition in the 2015 UN Public Service Awards for its success in fostering partnership between traditional birth attendants and midwives to reduce maternal and infant mortality.

**MAGMA Indonesia** | Home | VONA | Press Release | Tentang Magma | Legenda | Live Seismogram

Map showing seismic activity in Indonesia with markers for different regions.



## KONSEP INOVASI PELAYANAN PUBLIK

5

“Innovation in the public sector refers to **significant improvements** to public administration and/or services.”

*OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development*

“Put simply, public sector innovation involves **creating, developing and implementing practical ideas that achieve a public benefit**. These ideas have to be at least **in part new** (rather than improvements); they have to be **taken up and used** (rather than simply remaining ideas); and they have to be **useful**. By this definition innovation overlaps with, but is different from, creativity and entrepreneurship.”

*Nesta – global innovation foundation based in UK*

“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.**”

*Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*



## BAGAIMANA BERINOVASI?

6



### Apa itu Kebaruan (*Novelty*)?

- Modifikasi
- Memberikan nilai tambah
- Menyempurnakan dari yang telah ada

### Berapa ukuran Kebaruan?

Praktik internasional antara **20 - 25%**

### 3 Trik Inovasi MUDAH

**A  
T  
M**

*Amati  
Tiru  
Modifikasi*

**N  
N  
N**

*Niteni  
Nirokke  
Nambahi*

**S  
C  
A  
M**

*Substitute  
Combine  
Adapt, Adopt  
Modify, Maximize,  
Minimize*

**P  
E  
R**

*Put to other uses  
Eliminate  
Reverse, Re-arrange*

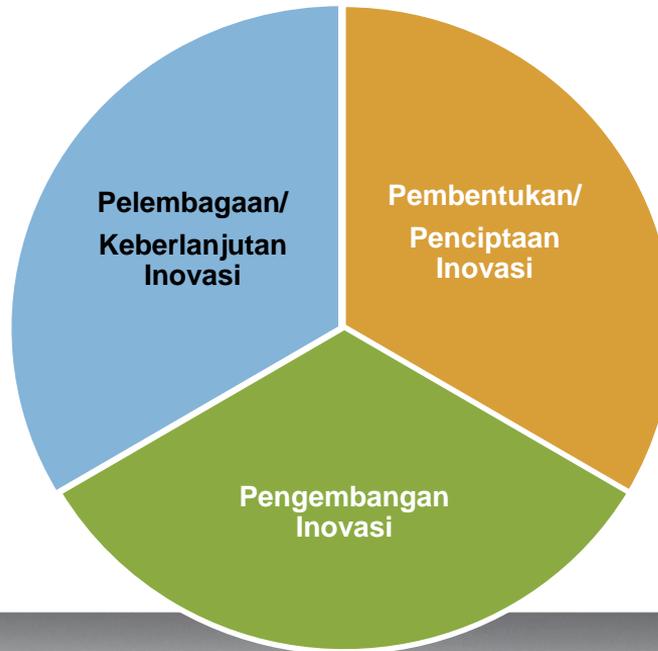




## STRATEGI PEMBINAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

7

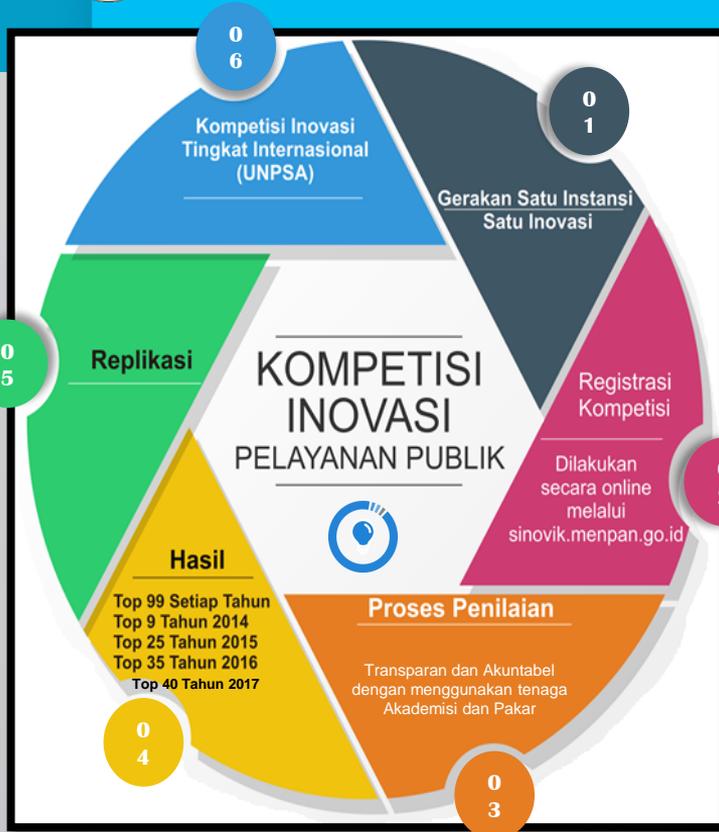
Peraturan Menteri PANRB  
Nomor 30 Tahun 2014  
tentang Pedoman Inovasi  
Pelayanan Publik



- **Pembentukan:** Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)
- **Pengembangan:** Replikasi Inovasi Pelayanan Publik, salah satunya melalui pembangunan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP)
- **Pelebagaan:** Inovasi Pelayanan Publik menjadi program (dan dianggarkan), bagian dari tupoksi, memiliki dasar hukum, dan budaya organisasi.



# KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK (KIPP)



## ***One Agency One Innovation***

Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota) wajib menciptakan minimal 1 (satu) inovasi setiap tahun.

## ***ONLINE*** <http://sinovik.menpan.go.id>

2014 → 515 inovasi - 2015 → 1.189 inovasi - 2016 → 2.476 inovasi  
2017 → 3.054 inovasi - 2018 → 2.824 inovasi

***PENILAIAN*** akuntabel oleh Tim Evaluasi (para akademisi dari berbagai PT nasional) dan Tim Panel Independen (pakar dan figur nasional).

## ***HASIL***

2014 → Top 99 dan Top 9 - 2015 → Top 99 dan Top 25 - 2016 → Top 99 dan Top 35  
2017 → Top 99 dan Top 40 - 2018 → Top 99 dan ... (masih berlangsung Verifikasi dan Observasi Lapangan)

***REPLIKASI*** melalui Forum Replikasi Nasional; *Innovation Hub* / Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) di Jawa Timur, Sulawesi Selatan, dan Sumatera Selatan; dan Penyusunan Pedoman Replikasi Inovasi Pelayanan Publik Nasional.

## ***UNPSA***

- ❖ UN (PBB) menyelenggarakan *UN Public Service Awards* (UNPSA) sejak tahun 2003 sebagai bentuk apresiasi terhadap para pelayan publik yang berkinerja luar biasa (berinovasi).
- ❖ Top 99 hasil KIPP diajukan ke UNPSA sesuai dengan kategori kompetisi.



## APRESIASI BAGI TOP INOVASI PELAYANAN PUBLIK

9

- ❖ Penghargaan berupa penetapan sebagai **Top Inovasi** (dicantumkan dalam Keputusan Menteri PANRB, Sertifikat Penghargaan, masuk dalam Buku Top Inovasi)
- ❖ Penghargaan berupa kesempatan mengikuti forum **peningkatan kapasitas pelayanan publik**, baik nasional maupun internasional, sesuai bidangnya.
- ❖ Khusus bagi inovasi dari **Pemerintah Daerah yang menjadi Top 40**, akan menjadi salah satu indikator dalam **pengalokasian DID** (sudah berlangsung pada DID Tahun Anggaran 2018, dan akan dilanjutkan pada DID 2019).



## DANA INSENTIF DAERAH (DID)

10

(Cuplikan dari Penjelasan Ditjen Perimbangan Keuangan, Kementerian Keuangan)

### Diberikan kepada Provinsi, Kabupaten/Kota yang memenuhi KRITERIA UTAMA dan KATEGORI KINERJA

#### KRITERIA UTAMA:

Kriteria yang **WAJIB** dipenuhi oleh Pemda Sebagai penentu Kelayakan Daerah Penerima yaitu:

- Opini BPK atas LKPD (WTP);
- Penetapan APBD tepat waktu; dan
- Penggunaan e-Govt (*e-Procurement*).

#### KATEGORI KINERJA:

Merupakan jenis kategori terhadap perbaikan/pencapaian kinerja Daerah di bidang:

- Pengelolaan Keuangan
- Pelayanan Dasar Publik
- **Pelayanan Pemerintahan Umum\***
- Kesejahteraan Masyarakat

*\*) Top Inovasi Pelayanan Publik merupakan 1 dari 10 Kategori Kinerja yang dinilai, termasuk ke dalam bidang Pelayanan Pemerintahan Umum*



## CONTOH INOVASI PELAYANAN PUBLIK

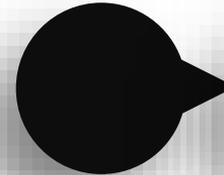
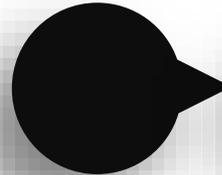


- **Format Kendali Hulu Hilir** – Provinsi Aceh (Top 9 Tahun 2014) → mengintegrasikan seluruh proses awal hingga terealisasi kegiatan dari proses penganggaran, pemilihan barang dan jasa hingga pelaksanaan kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan independen
- **Government Resources Management System (GRMS)** – Kota Surabaya (Top 9 Tahun 2014) → meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengadaan pemerintah, informasi tentang kondisi fisik kemajuan pekerjaan dan masalah, dan memfasilitasi akumulasi pengeluaran setiap aktivitas pembangunan
- **JOGJAPLAN** – Provinsi D. I. Yogyakarta (Top 25 Tahun 2015) → alat penyusunan RKP, KUA PPAS, KUA/PPAS Perubahan, RKP Perubahan agar dapat terselesaikan dengan mudah, cepat, tepat dan sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku, untuk memaksimalkan sistem dan menyajikan analisis yang sangat informatif bagi para pemangku kepentingan
- **Modul Penerimaan Negara Generasi 2 (MPN G-2)** – Kementerian Keuangan (Top 35 Tahun 2016) → menciptakan suatu sistem penerimaan negara yang terintegrasi dengan menggunakan *single database*
- **Implementasi e-Village** – Kabupaten Banyuwangi (Top 40 Tahun 2017) → menyinergikan keuangan dan pembangunan di tingkat desa dengan kabupaten, sehingga tercipta keselarasan sekaligus untuk memberi perlindungan bagi perangkat desa agar dalam pemanfaatan anggarannya bisa transparan, efektif, dan sesuai aturan

## JIPP:

- Jawa Timur – [jipp.jatimprov.go.id](http://jipp.jatimprov.go.id)
- Sulawesi Selatan – [jipp.sulselprov.go.id](http://jipp.sulselprov.go.id)
- Sumatera Selatan – [jipp.sumselprov.go.id](http://jipp.sumselprov.go.id)

## JARINGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

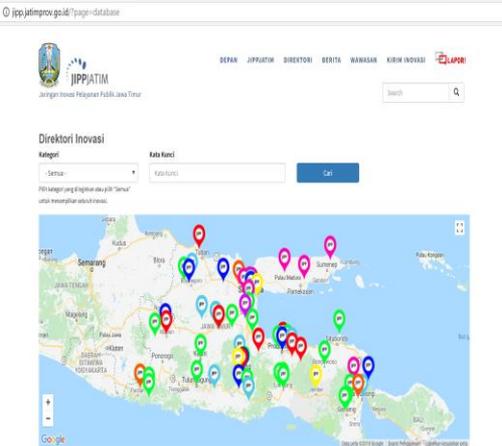


- Adalah Simpul Kerja Sama Antarlembaga Yang Mempunyai Minat Dalam Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik

- Terdiri Dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Media massa, Lembaga Swadaya Masyarakat, Dan Lembaga Mitra Pembangunan

- Meliputi Informasi, Perencanaan, Anggaran, Operasional, Keberlanjutan, Replikasi Dan Pengembangan Kapasitas, Dan Partisipasi Masyarakat

- Kegiatan Hub:*
- Penentuan *Local Coordinator*
  - Pembangunan Jaringan berbasis web
  - Transfer of knowledge/Replikasi
  - Forum Stakeholders
  - Coaching Clinic Inovasi Pelayanan Publik





## PELEMBAGAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

13

- **Inovasi dimasukkan dalam PROGRAM dan ANGGARAN instansi.**
- **Inovasi merupakan bagian dari TUGAS dan FUNGSI instansi.**
- **Inovasi mempunyai DASAR HUKUM.**
- **Menjadikan inovasi sebagai BUDAYA ORGANISASI.**

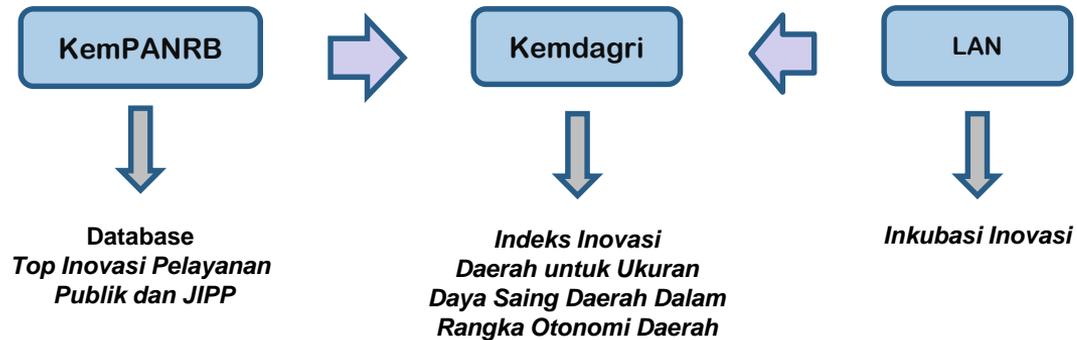




## SKEMA KOLABORASI PENGEMBANGAN INOVASI DAERAH

14

- Kementerian PANRB dan LAN membantu dalam **manajemen dan peningkatan kapasitas** Inovasi Daerah.
- Kementerian Dalam Negeri membuat **Indeks Inovasi Daerah**.



## INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF INTERNASIONAL

15

- UN (PBB) menyelenggarakan **UN Public Service Awards (UNPSA)** sejak tahun 2003 sebagai bentuk apresiasi terhadap para pelayan publik yang berkinerja luar biasa (berinovasi).
- OECD membangun **OPSI (Observatory of Public Service Innovation)** dan menyelenggarakan *OPSI's Call for Innovation* pada tahun 2017.
- Pencapaian **SDGs 2030** (Tujuan Pembangunan Berkelanjutan) menjadi acuan berinovasi bagi para pelayan publik di seluruh dunia.



مركز محمد بن راشد  
للابتكار الحكومي  
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE  
FOR GOVERNMENT INNOVATION





## PRESTASI INDONESIA DALAM UNPSA – *Asia and the Pacific regional*



Keterangan	2003 - 2013	2014	2015	2017	2018
Inovasi yang didaftarkan	-	19	37	80	21
Inovasi yang masuk ke <i>Round 2</i>	-	9	14	4	4
Inovasi yang masuk ke <i>Round 3</i>	-	5	5	-	2
<i>Final result</i>	-	<i>5 finalists</i>	<i>2 second winners 3 finalists</i>	-	<i>The winner Sistem EDAT – Kab. Teluk Bintuni</i>
<i>Awarding</i> – pada penutupan UNPS Forum	-	Seoul, Korea	Medellin, Colombia	The Hague, Netherland	Marrakesh, Morocco

**Catatan:**

**UNPSA 2016** tidak diselenggarakan oleh PBB dalam rangka penyesuaian perubahan agenda dari MDGs menjadi SDGs.



## MENGURANGI KASUS MALARIA DENGAN SISTEM EDAT (*EARLY DIAGNOSIS AND TREATMENT*)

Dinas Kesehatan Kabupaten Teluk Bintuni

### **Kategori 1 – *Reaching the Poorest and Most Vulnerable through Inclusive Services and Partnerships***

Sebagai *best practice* untuk direplikasi oleh daerah endemik malaria, baik secara nasional maupun internasional.

#### ***Support and reward:***

- ✓ Menteri PANRB : diajukan ke Kemenkeu untuk mendapat alokasi DID
- ✓ Menteri Kesehatan : Hak paten



## Video Awarding Ceremony Kab. Teluk Bintuni dalam UNPSA 2018



*TERIMA KASIH*

**DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK**  
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

[www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)

[sinovik.menpan.go.id](http://sinovik.menpan.go.id)

