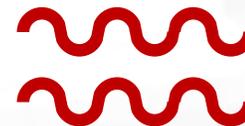




SmartID

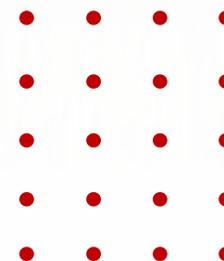


Kamis Belajar ASN Kabupaten Tegal

***Desain Inovasi Pelayanan Publik menuju
Pelayanan Publik Berkualitas***

Disampaikan Pada 16 Oktober 2025

Habil Maranda Maghfirullah, S.AP, M.AP





SmartID

OUTLINE

1

**Isu-Isu Pelayanan
Publik**

2

**Model Inovasi
Pelayanan Publik**

3

**Pelebagaan Inovasi
Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik dan Tantangan Inovasi: Studi Kasus Layanan BBM di Indonesia



- Pelayanan BBM merupakan salah satu bentuk **layanan publik strategis** yang sangat dirasakan masyarakat.
- Menarik untuk melihat **bagaimana pelayanan publik (Pertamina)** berhadapan dengan **pelaku swasta (Shell, BP, Vivo, dll)** dalam konteks inovasi dan kualitas pelayanan.

Pelayanan Publik dan Tantangan Inovasi: Studi Kasus Layanan BBM di Indonesia



- Pertamina menguasai $\pm 90\%$ pasar BBM nasional, namun kini menghadapi kompetisi dengan BBM swasta.
- Munculnya SPBU swasta menimbulkan perbandingan langsung **kualitas layanan**.
- Isu muncul pada aspek:
 - **Perbedaan kenyamanan, keramahan, dan efisiensi pelayanan.**
 - **Digitalisasi transaksi dan transparansi harga.**



- **User experience adalah segalanya.** Desain lokasi, keramahan staf, kenyamanan fasilitas (toilet, mini mart, pencahayaan).
- **Teknologi sebagai pemudah, bukan pajangan.** Transaksi digital, sistem loyalitas, dan informasi harga real-time.
- **Konsistensi kualitas.** Pelatihan staf dan SOP yang seragam di semua cabang.
- **Data-driven decision.** Analisis perilaku pelanggan digunakan untuk perbaikan layanan.



Apa yang Bisa Dipetik oleh Instansi Pemerintah Lain?



- **Inovasi tidak harus berarti teknologi mahal, tapi reorientasi pada pengguna.**
- Terapkan prinsip *customer journey mapping* di seluruh layanan publik.
- Dorong **kompetisi sehat antar unit layanan publik** untuk meningkatkan standar mutu.
- Gunakan **benchmarking**: belajar dari swasta tanpa kehilangan nilai publik.

Pelayanan Publik (Public Services)

- Segala upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (*customer*)

“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”

- UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



Barang dan jasa sebagai produk layanan



- Esensinya terdiri dari barang publik (*public goods*) dan barang privat (*private goods*)
- Istilah *goods* tidak hanya bersifat *tangible* tetapi juga bersifat *intangible* (*service*)

Pelayanan Publik (Public Service)

Pelayanan Publik dapat dimaknai sebagai suatu aktifitas yang dilakukan pemerintah dalam mengurus segala hal yang dibutuhkan masyarakat

Kelompok Pelayanan Publik



Pelayanan Administratif

Menghasilkan berbagai dokumen resmi
(Kartu Keluarga, STNK, Akte kelahiran)



Pelayanan Barang

Menghasilkan berbagai jenis barang
yang digunakan publik
(Penyediaan tenaga listrik, air)



Pelayanan Jasa

Menyediakan jasa yang dibutuhkan publik
(pendidikan, transportasi publik).

Public goods

- Barang yang dikonsumsi bersama (*joint consumption*)
- Untuk mendapatkan tidak diperlukan persaingan (*non rivalry*) dan tidak dipungut biaya (*non exclusion*).
- Semakin rendah derajat kebersamaan dan semakin tinggi derajat eksklusi semakin dekat dengan *private goods*

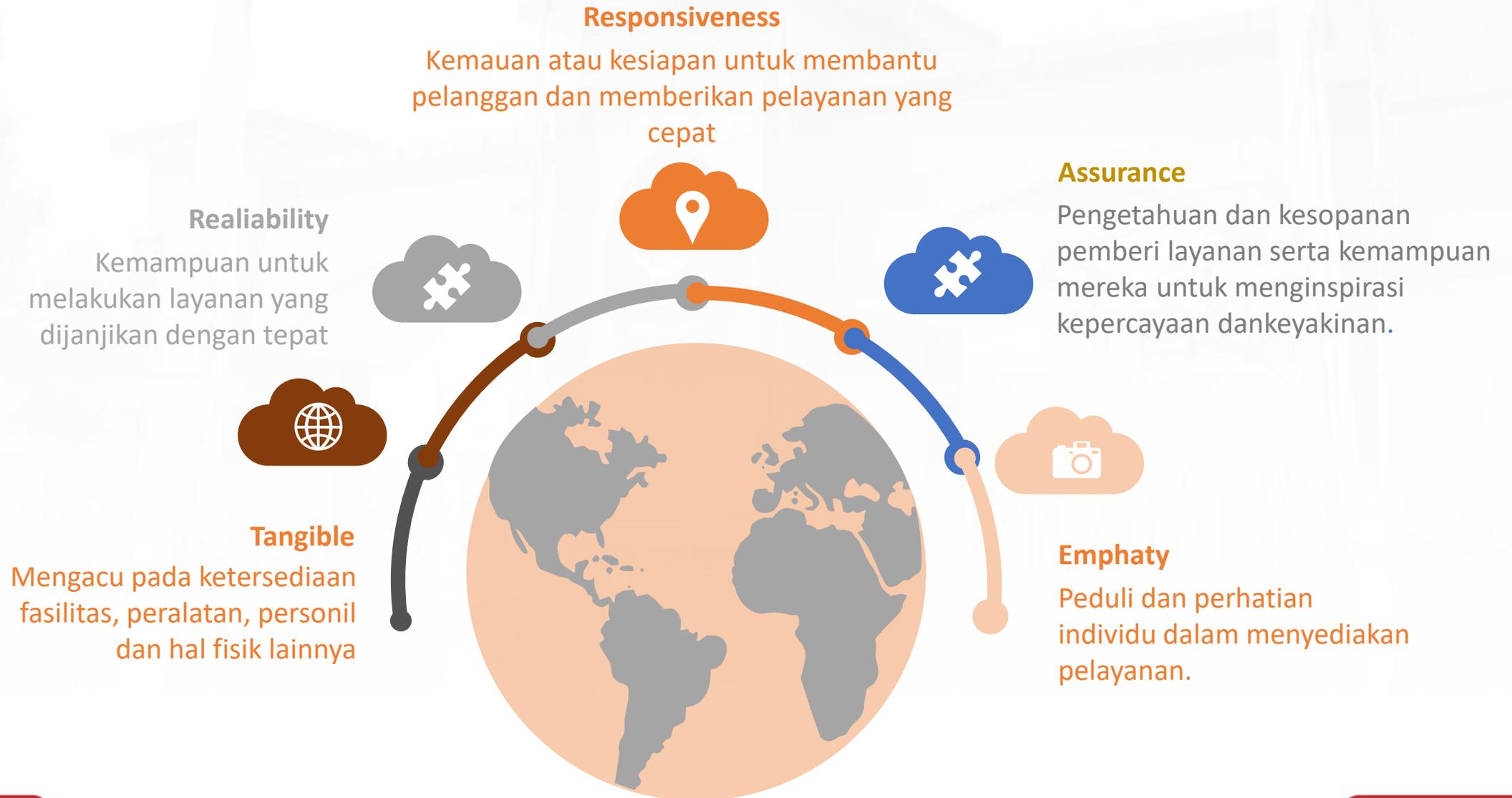
Perbedaan antara *individual goods/private goods* dan *collective goods/ public goods*

KLASIFIKASI	Dapat dieksklusi (<i>exclusion</i>)	Tidak dapat dieksklusi (<i>non-exclusion</i>)
Konsumsi perorangan (<i>rivalry</i>)	Individual Goods (makanan, pakaian, rumah)	Common-pool Goods (ikan di laut, tanaman di hutan)
Konsumsi bersama (<i>non-rivalry</i>)	Toll Goods (TV kabel, telepon, listrik, jalan tol)	Collective Goods (pertahanan nasional, lembaga pemasyarakatan, jalan umum)

Sumber : Emanuel Savas (2000)



Dimensi Kualitas Pelayanan



INDEKS PELAYANAN PUBLIK

BUKTI ADANYA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
ADALAH DARI PENGUKURAN
INDEKS PELAYANAN PUBLIK

INDEKS PELAYANAN PUBLIK
SEBAGAI ALAT EVALUASI
PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK YANG
DILAKUKAN OLEH
PENYELENGGARA LAYANAN

ADA 6 ASPEK YANG
DIGUNAKAN DALAM
PENGUKURAN INDEKS
PELAYANAN PUBLIK

A
S
P
E
K

1. Kebijakan pelayanan
2. Profesionalisme SDM
3. Sarana dan prasarana
4. Sistem informasi pelayanan public
5. Konsultasi dan pengaduan
6. Inovasi.

Konteks dan Tantangan Pelayanan Publik Saat Ini



Tantangan pelayanan publik saat ini:

- Ketidaksesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan pola layanan konvensional.
- Masih rendahnya kecepatan, aksesibilitas, dan personalisasi layanan.
- Tantangan birokrasi: silo organisasi, resistensi terhadap perubahan, keterbatasan digital capacity.

- Desain layanan masih *supply-driven*, belum *user-centered*.
- Birokrasi menekankan prosedur, bukan pengalaman pengguna.
- Rendahnya integrasi data dan sistem antarinstansi.
- Minim budaya inovasi dan keberanian untuk mencoba hal baru.

Tuntutan masyarakat modern:

- Ingin layanan **cepat, mudah, transparan, dan manusiawi**.
- Masyarakat kini membandingkan pelayanan publik dengan **standar pelayanan swasta (Gojek, Tokopedia, dll)**.

Kita hidup di era *'experience economy'*. Masyarakat membandingkan layanan publik dengan layanan swasta — dari bank, e-commerce, hingga transportasi online. Artinya, standar pelayanan kita tidak bisa lagi statis.





SmartID

PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA

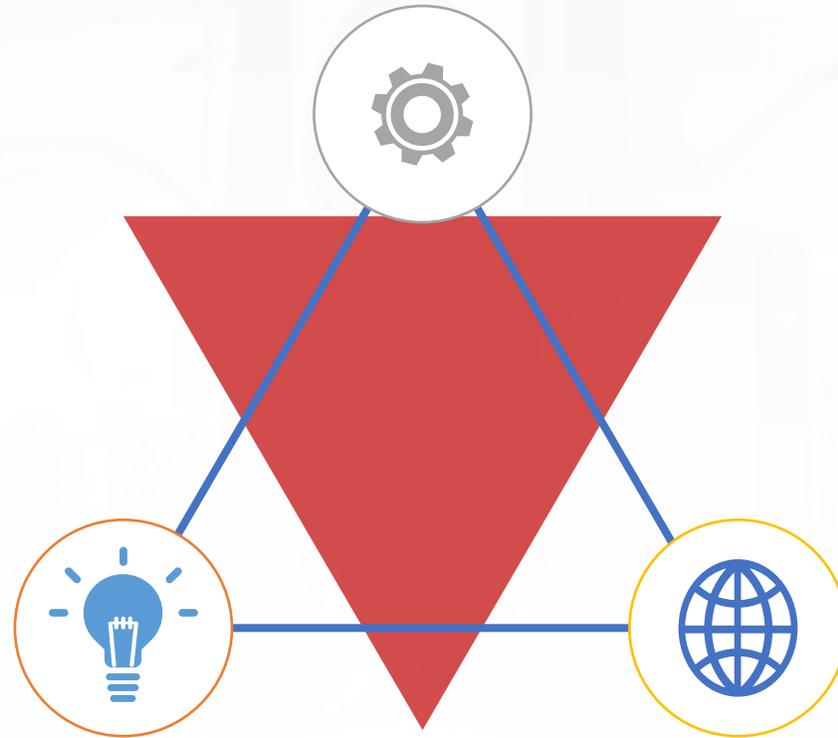
- Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang terbaik, melampaui pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan pada periode yang sebelumnya.
- Pelayanan dapat dinilai prima apabila sudah melampaui ekspektasi dari pengguna layanan.

Faktor Pendorong Reformasi Pelayanan Publik



Perbaikan pelayanan publik tidak harus berarti adanya alokasi dana yang besar, tetapi lebih pada **orientasi yang kuat dan keberpihakan yang nyata**

Adanya **ide-ide baru** dalam pelayanan



Semakin tingginya **dinamika global**

MENGAPA HARUS BERINOVASI

Inovasi dibutuhkan sebagai **penggerak keberlangsungan organisasi** yang bersangkutan, dan juga sebagai **pemicu timbulnya kreativitas pada seluruh elemen organisasi tersebut.**

Urgensi Inovasi Pelayanan Publik



Inovasi dianggap penting berdasarkan alasan , antara lain:

- Memacu produktivitas**, sehingga akan meningkatkan keuntungan/keunggulan dan memperkuat organisasi
- Menjaga **daya saing** dalam ekonomi global
- Memampukan organisasi untuk **menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan**
- Menanamkan budaya **kreativitas organisasi**

(Hargadon dan Sutton, 2000)

“Inovasi merupakan suatu hal yang perlu dilakukan agar keberadaan pemerintah menjadi bermakna di mata rakyat.”

Mengapa Inovasi Mendesak?

“Urgensi Inovasi dalam Pelayanan Publik”



- **Perubahan cepat di lingkungan eksternal.**
Globalisasi, digitalisasi, dan disrupsi membuat model lama tidak relevan.
- **Kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan.**
Publik menuntut respons instan, transparansi, dan personalisasi.
- **Tuntutan efisiensi dan akuntabilitas birokrasi.**
Anggaran terbatas, tuntutan hasil tinggi.
- **Meningkatkan kepercayaan publik.**
Inovasi membangun reputasi dan citra positif birokrasi.

Hasil Nyata dari Pelayanan Publik yang Inovatif

- Waktu dan biaya pelayanan menurun.
- Akses dan jangkauan masyarakat meningkat.
- Kepuasan publik meningkat.
- Transparansi dan kepercayaan terhadap pemerintah membaik.
- ASN menjadi lebih kreatif dan adaptif.

“Inovasi”

Altschuler & Zegans  *“Novelty In Action”*

“New ideas that work”  Mulgan & Albury

Inovasi adalah salah satu upaya menuju kebaruan atau perubahan untuk memperbaiki cara, praktik, maupun sistem yang telah berlaku sebelumnya.

Bukan hanya ide baru
tetapi juga praktik baru

Memiliki konsep nyata dan
keunikan

Tidak dituntut ‘wajib’ baru

Ditinjau dari level inovasi mengidentifikasikannya sebagai berikut:

Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2008:47)

**Inovasi
Inkremental**

Inovasi ini membawa perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Karena perubahan yang kecil tersebut, jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi serta hubungan keorganisasian.

**Inovasi
Radikal**

Inovasi atau perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau introduksi cara-cara yang sama sekali baru dalam proses pengorganisasian atau pelayanan.

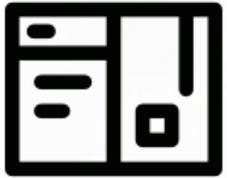
**Inovasi
Transformatif/Sistemik**

Perubahan struktur dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian.

Type of Innovation

Inovasi tidak terlepas dari 5 hal :

(Suwarno, 2008:10):



Pengetahuan baru



Cara baru



Objek baru



Teknologi baru



Penemuan baru

Tahapan Proses Inovasi Organisasional :

menurut Herbert A. Shepard

Penemuan ide

Biasanya ide tersebut akan muncul karena terdapat suatu permasalahan yang membutuhkan penyelesaian.

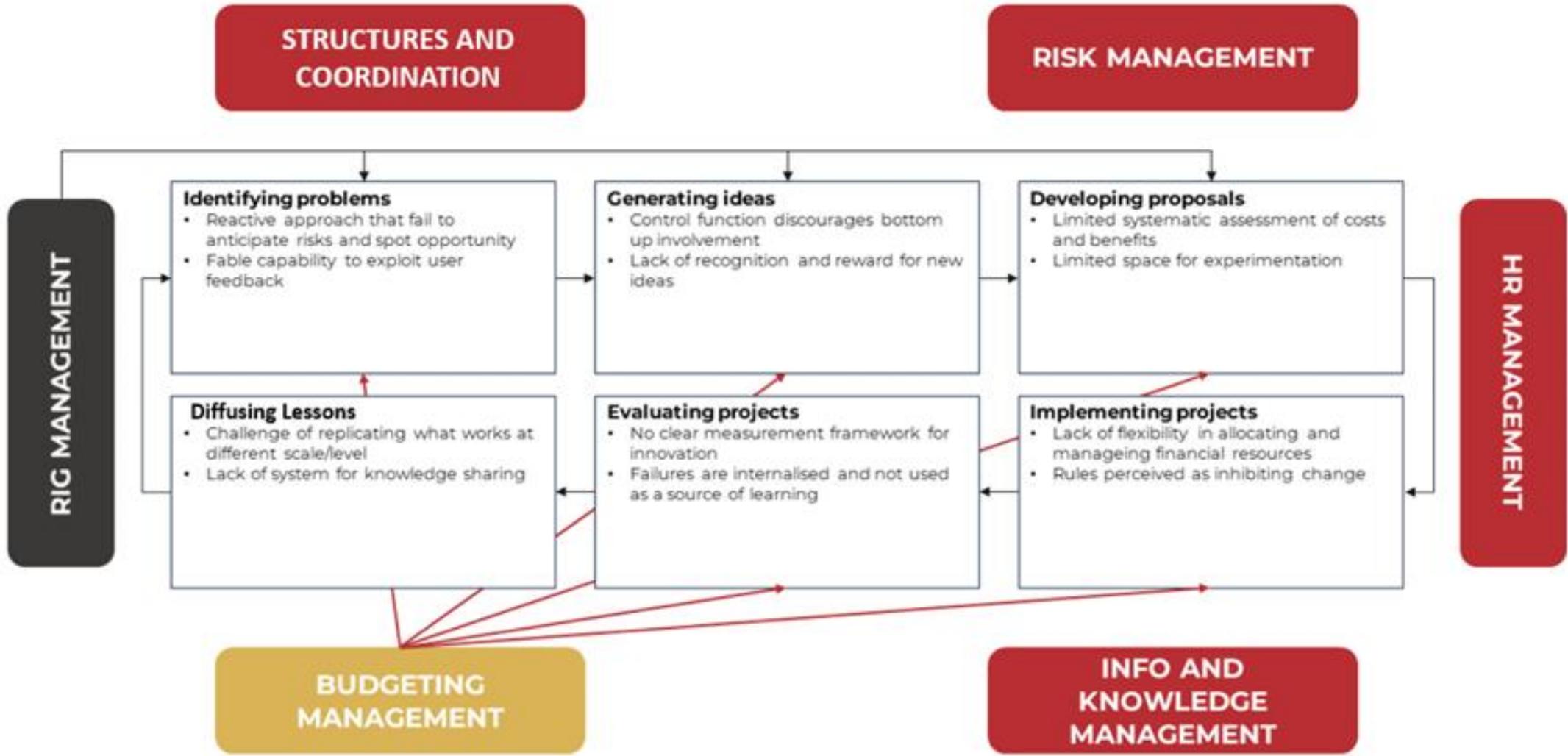
Adopsi

Dalam hal ini dimaksudkan untuk menerima saran-saran yang berguna untuk mewujudkan inovasi yang lebih baik.

Implementasi

Aktivitas dalam tahap ini adalah pengumpulan sumberdaya, penempatan personil, pelatihan dan pendampingan, serta evaluasi dan monitoring

Fase Siklus Inovasi



Tantangan Implementasi

“Mengapa Inovasi Tidak Selalu Mudah?”



“Keengganan adanya inovasi dalam sektor publik berhubungan erat dengan sejarah dan karakteristiknya yang cenderung statis, formal, serta iklim nonkompetitif yang mendukung.”

- **Budaya kerja konservatif:** “Sudah biasa begini dari dulu.”
- **Kurangnya dukungan pimpinan dan insentif.**
- **Ketakutan terhadap kegagalan atau audit.**
- **Keterbatasan SDM inovatif dan kapasitas digital.**
- **Koordinasi lintas instansi yang lemah.**

“Inovasi memang berisiko. Tapi risiko yang lebih besar adalah jika kita tidak berubah sama sekali.”

“Nokia pernah menguasai lebih dari separuh pasar ponsel dunia.
Tapi dalam waktu singkat, ia kehilangan segalanya.

Kisah ini bukan hanya tentang teknologi, tapi tentang **kegagalan membaca perubahan** — hal yang juga bisa terjadi di **pelayanan publik.**”

- Tahun 2007: Nokia menguasai **49% pangsa pasar global**.
- Merek paling dipercaya, simbol kualitas dan daya tahan.
- Punya teknologi terbaik di zamannya (Symbian OS).
- Namun pada 2013, pangsa pasar tinggal **3%** dan dijual ke Microsoft.



Kenapa Nokia bangkrut

Tentu, ada banyak faktor yang cukup kompleks. Namun, beberapa peneliti menyorot tiga hal utama dari faktor internal perusahaan, yakni kualitas teknologi yang kalah dari Apple, arogansi jajaran manajer, dan lemahnya visi perusahaan.

Tiga poin tersebut kemudian dirinci lebih mendalam oleh Tim O. Vuori, asisten profesor manajemen strategi Universitas Aalto dan profesor strategi, Qui Huy, dari sekolah tinggi bisnis INSEAD Singapura.

Mereka menulis sebuah [karya ilmiah](#) berjudul *Distributed Attention and Shared Emotions in the Innovation Process: How Nokia Lost the Smartphone Battle*.

Dalam studi ini, periset melakukan wawancara terhadap 76 manajer level atas dan menengah serta *engineer* Nokia. Mereka juga mewawancarai pakar eksternal dan melakukan investigasi mendalam.

“Bukan Gagal Teknologi, Tapi Gagal Beradaptasi”

1. **Arogansi keberhasilan.**
Terlalu yakin dengan dominasi masa lalu.
2. **Budaya organisasi tertutup.**
Gagasan baru sulit diterima; pegawai takut gagal.
3. **Salah membaca tren.**
Menganggap smartphone berbasis sentuhan (iPhone, Android) hanya tren sesaat.
4. **Lambat berinovasi.**
Tidak mampu beralih dari *hardware-driven* ke *software-driven* business.

"Kami tidak melakukan kesalahan apa pun, tapi entah mengapa kami kalah", ucap mantan CEO Nokia, Stephen Elop sambil menyeka setitik air matanya, saat mengumumkan akuisisi Nokia oleh Microsoft pada 2013 lalu.

Keberhasilan Masa Lalu Bisa Jadi Musuh Inovasi

- Keberhasilan menciptakan **zona nyaman dan rasa kebal**.
- Inovasi membutuhkan **keberanian untuk mengguncang diri sendiri**.
- Organisasi yang besar bisa runtuh karena **tidak punya kecepatan beradaptasi**.
- Perubahan lingkungan harus dijawab dengan **perubahan budaya, bukan hanya teknologi**.

Pelajaran bagi Birokrasi dan Pelayanan Publik

- Banyak instansi publik juga “merasa baik-baik saja” karena tidak ada kompetitor langsung.
- Tapi masyarakat kini **membandingkan layanan publik dengan sektor swasta**.
- Jika birokrasi tidak beradaptasi, maka:
 - Masyarakat akan kehilangan kepercayaan.
 - Pemerintah akan tertinggal dari inovasi sosial dan digital masyarakat.
- *Status quo adalah musuh utama inovasi pelayanan publik.*

“Seperti Nokia, birokrasi bisa kalah bukan karena salah — tapi karena terlambat berubah.”

Belajar dari Kegagalan Inovasi Nokia

Apakah Kita Juga Sedang Menjadi ‘Nokia’?

- Apakah kita masih **menggunakan cara lama** untuk masalah baru?
- Apakah ide-ide segar di kantor kita diterima, atau **malah dimatikan?**
- Apakah pimpinan **memberi ruang untuk bereksperimen?**
- Apakah kita **lebih sibuk menjaga prosedur** daripada memperbaiki hasil layanan?



“Inovasi tidak lahir dari zona nyaman, tetapi dari keberanian mempertanyakan kebiasaan lama.”

Faktor penentu keberhasilan untuk inovasi yang sukses, antara lain:

Borins (2001)



1. Tujuan program harus sesuai dengan tujuan dan sasaran (umum) organisasi
2. Berpikir secara strategis, dan mempertimbangkan implikasi inovasi yang lebih luas
3. Menjaga pelaksanaan tim
4. Melibatkan pemangku kepentingan sebanyak mungkin
5. Memastikan cakupan yang positif dan mempublikasikan keberhasilan
6. Menoleransi tingkat kesalahan tertentu
7. Memungkinkan kebebasan staf untuk berinovasi
8. Belajar dari kesalahan, tidak takut untuk mengubah rencana jika diperlukan
9. Menerapkan dengan cepat untuk menghindari kehilangan fokus dan momentum



A. Dari sisi Manajemen & Organisasi

- Dorong **budaya inovasi**: berani mencoba, tidak takut gagal (*fail fast, learn fast*).
- Bentuk **tim inovasi internal** lintas bidang (kepegawaian, IT, layanan, keuangan).
- Terapkan **leadership for innovation**: pimpinan memberi ruang dan perlindungan bagi ide baru.



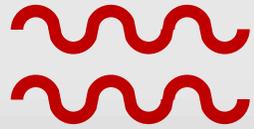
B. Dari sisi Proses dan Teknologi

- Digitalisasi berbasis kebutuhan, bukan sekadar tren (*“technology follows service design”*).
- Integrasikan data dan layanan dalam satu platform (*one-stop service*).
- Manfaatkan *AI*, *big data*, dan *chatbot service* untuk personalisasi layanan.

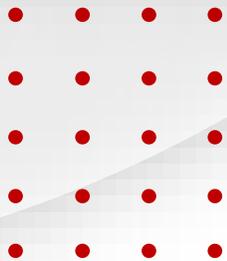


C. Dari sisi SDM dan Kompetensi

- Kembangkan **kompetensi desain layanan publik** (analisis pengguna, komunikasi publik, data-driven decision).
- Lakukan pelatihan dan *innovation bootcamp* bagi ASN muda.
- Beri *reward* bagi inovasi yang terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat.



Pelebagaan Inovasi

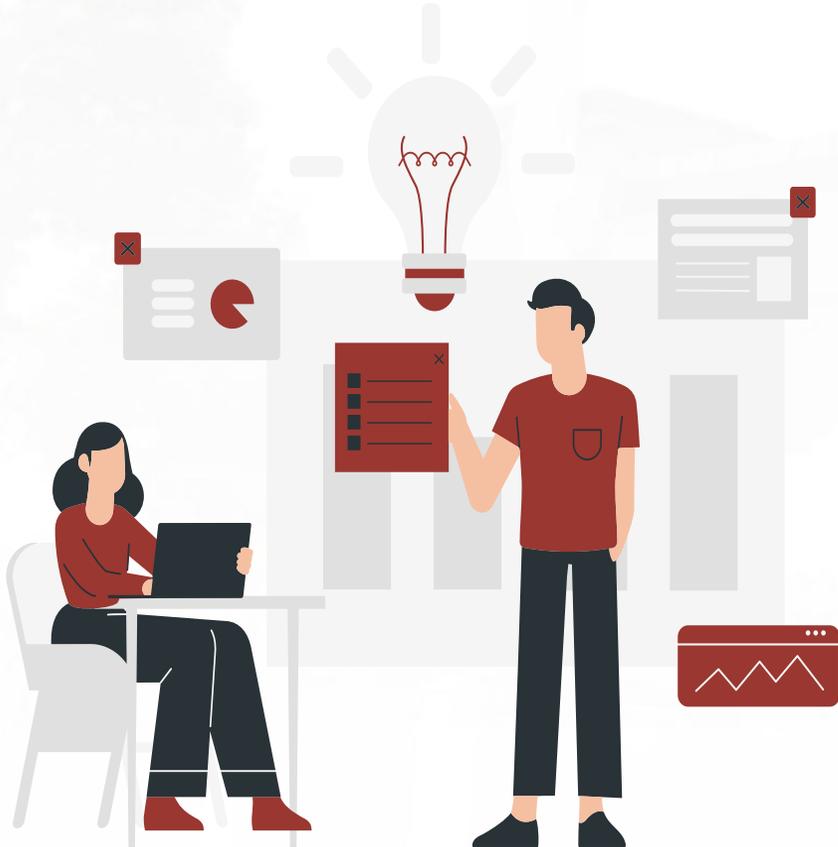


“Banyak inovasi pelayanan publik lahir dari semangat individu, tapi mati muda karena **tidak menjadi bagian dari sistem**. **Pelebagaan inovasi adalah cara memastikan perubahan tidak berhenti di satu periode**, tapi menjadi **budaya organisasi**.”

- Inovasi sering muncul karena **figur pimpinan, bukan sistem**.
- Tidak ada mekanisme regenerasi, dokumentasi, atau replikasi.
- Ketika pejabat atau tim berganti, inovasi ikut hilang.
- Hasil inovasi tidak dijadikan *standard operating procedure (SOP)*.
- Tidak masuk ke perencanaan, anggaran, atau penilaian kinerja.

“Tanpa pelembagaan, inovasi hanya menjadi proyek sementara — bukan budaya.”

PELEMBAGAAN INOVASI



proses yang diperlukan untuk memastikan bahwa inovasi yang diciptakan atau dikembangkan dapat *diadopsi*, diimplementasikan secara *luas*, dan *berkelanjutan* dalam suatu lembaga

Permasalahan Pelembagaan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia

- ✓ Keterbatasan Koordinasi Antar Lembaga
- ✓ Kesulitan dalam Pengukuran Dampak Inovasi
- ✓ Ketidakpastian Kebijakan dan Perubahan Kepemimpinan,
- ✓ Kesenjangan Regional dalam Akses dan Implementasi
- ✓ Belum adanya model strategi / kebijakan inovasi pelayanan publik yang paten



KELEMBAGAAN DAN PELEMBAGAAN



Secara umum, **kelembagaan** merujuk pada struktur atau organisasi yang ada di dalam suatu sistem atau masyarakat, sementara **pelembagaan** mengacu pada proses pengesahan atau pembentukan lembaga atau institusi tersebut

KELEMBAGAAN

1. **Struktur Organisasi:** Cara sebuah organisasi atau entitas terstruktur dalam suatu sistem tertentu.
2. **Norma dan Nilai:** Kebiasaan, nilai, atau aturan non-formal yang memandu perilaku dalam sebuah kelembagaan.
3. **Peran dan Fungsi:** Tugas atau posisi yang dimainkan oleh individu atau kelompok dalam kelembagaan tersebut.

PELEMBAGAAN

1. **Proses Pembentukan:** Pembentukan atau pengesahan lembaga atau institusi oleh otoritas yang berwenang.
2. **Legitimasi:** Pemberian status hukum atau pengakuan resmi terhadap suatu entitas sebagai lembaga yang sah.

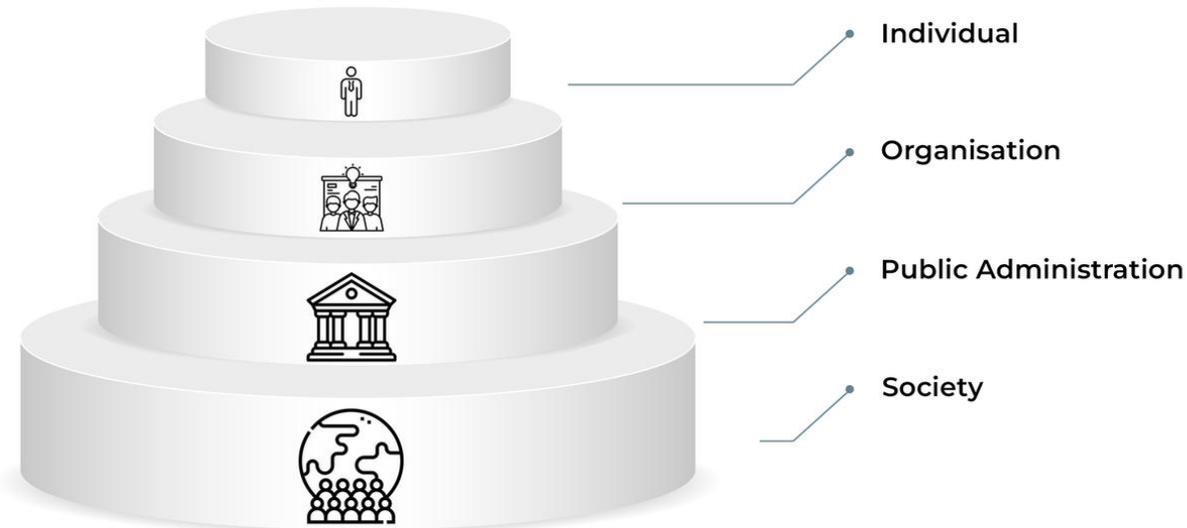
ASPEK PENTING DALAM PELEMBAGAAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK



The Environment for Public Sector Innovation



4 Kuadran inovasi sektor publik:



People: Membentuk orang-orang agar termotivasi dalam lingkungan organisasi untuk mengeksplorasi ide-ide baru dan bereksperimen dengan pendekatan-pendekatan baru

Knowledge: Bidang pengetahuan dan pembelajaran yang memungkinkan kita mempertimbangkan isu-isu yang berkaitan dengan pengumpulan, analisis dan berbagi informasi, pengembangan pengetahuan dan pembelajaran.

Ways of working: Struktur pekerjaan di dalam dan antar organisasi mungkin berdampak pada inovasi di sektor publik. Hal ini mencakup pengembangan ruang fisik dan metode inovatif untuk menyusun tim, memecah silo atau fragmentasi, dan bekerja dalam kemitraan lintas organisasi dan bahkan lintas sektor.

Rules and Processes: Merupakan kerangka hukum/peraturan, penganggaran, dan proses persetujuan yang mungkin memudahkan atau menghalangi peluang untuk berinovasi.



Ways of working

- Partnerships
- Structures
- Collaboration



Rules and processes

- Regulations
- Budgeting
- Project management



People

- Skills
- Culture and values
- Leadership and engagement

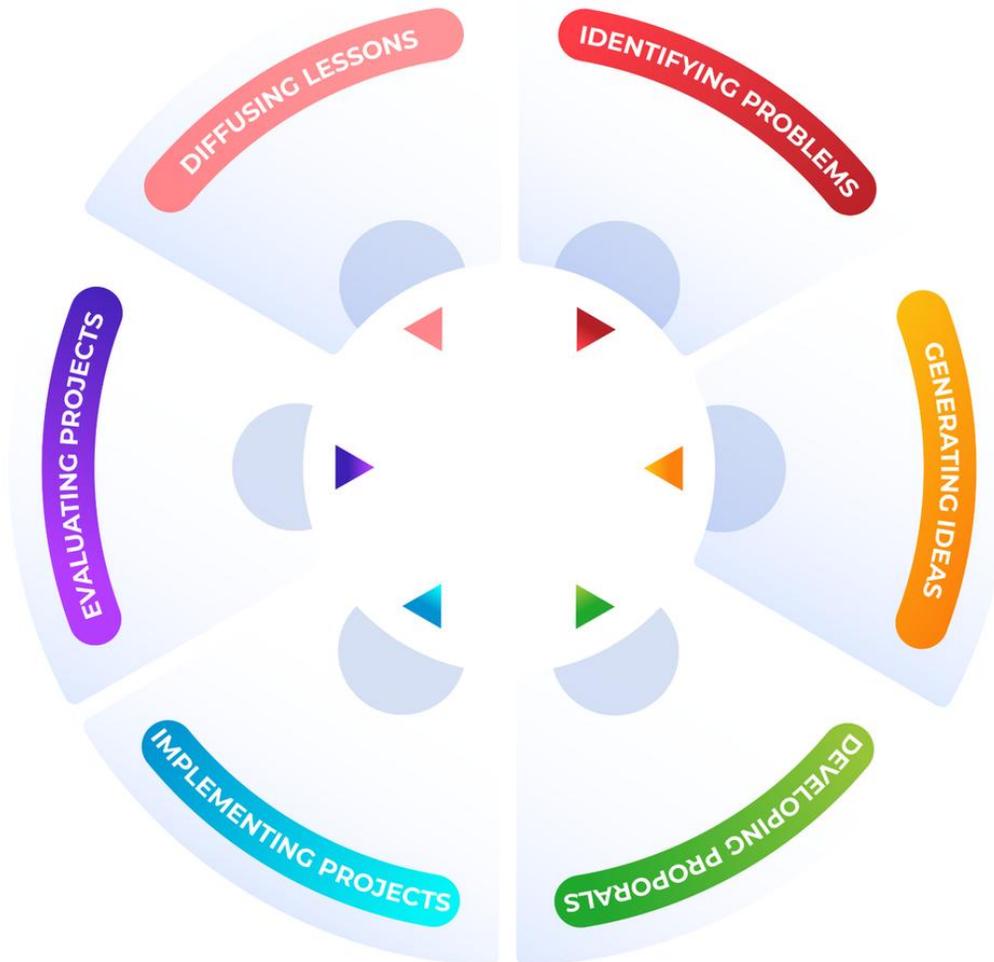


Knowledge

- Data
- Openness
- Learning

Sumber: OECD, 2015

Fostering Innovation in Public Sector



Peraturan dan prosedur dalam inovasi sektor publik

Pemberian insentif kepada staf dan membangun kapasitas untuk berinovasi

Peran proses anggaran dalam mendorong inovasi sektor publik

Unit/Organisasi Mendukung Inovasi

Mengelola risiko dan ketidakpastian dalam inovasi sektor publik

Manajemen data, informasi dan pengetahuan untuk inovasi

MODEL PELEMBAGAAN INOVASI PELAYAN PUBLIK



Inovasi Kabupaten Tegal



oleh Administrator
 Dibaca : 801 kali

Peluncuran Inovasi Pelayanan Adminduk "Anda Rindu Daku" dan Kios Adminduk Desa-Kelurahan di Kabupaten Tegal

SLAWI, disdukcapil.tegalkab.go.id – Pemerintah Kabupaten Tegal meluncurkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) "Anda Rindu Daku" dan integrasi layanan melalui Kios Adminduk Desa dan Kelurahan pada Selasa (19/11/2024) di Pendopo Amangkurat. Inovasi ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan adminduk secara daring dan mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui desa dan kelurahan.

Acara tersebut diresmikan oleh Penjabat Bupati Tegal, Dr. Agustyarsyah, S.SiT., S.H., M.P., yang diwakili oleh Asisten Perekonomian dan Pembangunan Setda Kabupaten Tegal, Dr. Joko Kurnianto, SKM, M.Kes. Turut hadir Sub Koordinator Pembinaan Tata Kelola Administrasi Kependudukan (Bintur Capil) Dispermasdesdukcapil Provinsi Jawa Tengah, Drs. Sunarso, M.M., dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal, Tri Guntoro, S.H., M.M.

Segalengko

SISTEM ELEKTRONIK CERDAS KABUPATEN TEGAL LENGKAP DAN KOMPLIT

Sebuah aplikasi SmartCity yang mempunyai fungsi utama sebagai wadah digitalisasi di Kabupaten Tegal dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola sehari-hari. Serta untuk mengatasi berbagai masalah yang ada, hanya dalam genggam.

- 1 Aplikasi
- Mempunyai Kurang Lebih 100 Fitur
- Mengintegrasikan Masyarakat dengan Pemerintah
- Pembuatan dan Pengembangan Fitur Dibuat Dengan Memperhatikan Tujuan Untuk Mengatasi Solusi Permasalahan Suatu Kota
- Kabupaten Tegal Hanya Dalam Genggaman

"Membantu Memudahkan Kehidupan Di Kabupaten Tegal Hanya Dalam Genggaman"

Link Video



Regulasi Inovasi Kabupaten Tegal



BUPATI TEGAL
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI TEGAL
NOMOR 78 TAHUN 2019

TENTANG
PENYELENGGARAAN INOVASI DAERAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TEGAL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan, perlu dibangun budaya kerja yang inovatif dan produktif di lingkungan Perangkat Daerah melalui Program " Satu Bidang, Satu Inovasi (*One Sub Agency, One Innovation*) ";
- b. bahwa untuk mewujudkan budaya kerja yang inovatif dan produktif diperlukan sinkronisasi, harmonisasi dan sinergi inovasi dilingkungan Perangkat Daerah dan masyarakat serta khususnya dalam rangka partisipasi Penilaian Inovasi Daerah Pemerintah Pusat.

- (2) PANJARIDA-*Innovation Connected* bertujuan untuk :
- Menjaring (sekaligus menumbuh kembangkan) inovasi – inovasi Perangkat Daerah yang mendukung terwujudnya kesejahteraan masyarakat untuk periode tahun berkenaan, tahun n-1, dan tahun n-2;
 - Fasilitasi dan pendampingan dalam penyelenggaraan inovasi;
 - Membangun jaringan dan atau kerjasama dengan perangkat daerah, kantor / lembaga lainnya dalam rangka membangun penelitian dan pengembangan inovasi; dan
 - Diseminasi inovasi guna mengetahui respon atau kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (3) Sasaran PANJARIDA-*Innovation Connected* adalah :
- Terwujudnya satu inovasi dari setiap jabatan eselon 3 (Bidang dan Sekretaris) di PD tersebut, sesuai kriteria, tahapan dan jenis inovasi;
 - Terwujudnya sinergi dan keselarasan Inovasi di lingkungan pemerintah Kabupaten Tegal;
 - Meningkatnya kinerja dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik ;
 - Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
 - Terwujudnya masyarakat Kabupaten Tegal yang sejahtera, mandiri, unggul, Berbudaya, dan Berakhlak Mulia.

BAB III

BENTUK INOVASI DAERAH

Pasal 4

Inovasi Daerah berbentuk :

- Inovasi Tata Kelola Pemerintah Daerah;
- Inovasi Pelayanan Publik; dan
- Inovasi Daerah lainnya dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Pasal 5

- Inovasi Tata Kelola Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen Pemerintahan daerah yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan unsur manajemen.
- Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang / jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang / jasa.
- Inovasi daerah lainnya sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 huruf c merupakan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.

Inovasi Sekarang, atau Kita Akan Ditinggalkan

- Pelayanan publik adalah wajah negara di mata rakyat.
- Setiap ASN harus menjadi *agent of change* di unit kerjanya.
- Gunakan pendekatan:
 - **Empati** terhadap warga.
 - **Kolaborasi** antar instansi.
 - **Digitalisasi** yang relevan.
 - **Perbaikan berkelanjutan.**

“Inovasi pelayanan publik bukan untuk sekadar modernisasi, tetapi untuk mengembalikan makna sejati: ***melayani manusia dengan hati***”





SmartID

TERIMA KASIH