

PENGUKURAN INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK



Pusat Inovasi Pelayanan Publik
Lembaga Administrasi Negara
Republik Indonesia
2017

PENGUKURAN INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK



**PUSAT INOVASI PELAYANAN PUBLIK
KEDEPUTIAN BIDANG INOVASI ADMINISTRASI NEGARA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

2017



PENGUKURAN INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Bibliografi

ISBN : 978-602-50884-1-4

Hak Cipta pada ©

Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN

Diterbitkan Oleh:

Pusat Inovasi Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara

Jl. Veteran No. 10

Jakarta 10110

CETAKAN PERTAMA

Layout & Desain sampul :

Witra Apdhi Yohanitas

----- Cet.1.Jakarta,Pipel-LAN,2017

xvi + 123 hal ; 18 x 25 cm

Sanksi pelanggaran Pasal 44, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 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).



TIM PENYUSUN
PUSAT INOVASI PELAYANAN PUBLIK
DEPUTI BIDANG INOVASI ADMINISTRASI NEGARA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

Reviewer:

Tri Widodo Wahyu Utomo
Erfi Muthmainah
Ani Suprihartini

Tim Penyusun:

Marsono
Witra Apdhi Yohanitas
Octa Suhartono
Harditya Bayu Kusuma
Triksaningtiyas G.

Tim Administrasi:

Gunanta
Sumaryati
M. Ramelan

SAMBUTAN



Upaya mewujudkan program Nawacita dan pencapaian pembangunan *Sustainable Development Goals* (SDGs) di Indonesia perlu didukung dengan berbagai terobosan dan inovasi di segala bidang penyelenggaraan pemerintahan. Terkait dengan program peningkatan kualitas pelayanan publik, Kedeputan Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara memandang perlu untuk menyusun Model Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kementerian/ Lembaga/ Pemda serta BUMN/ BUMD.

Salah satu tujuan penyusunan Model Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik adalah untuk mengukur manfaat dan dampak inovasi yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan sesuai dengan persepsi masing-masing pengguna layanan. Disamping itu, juga dapat mendorong Kementerian/ Lembaga/ Pemda serta BUMN/ BUMD mengintervensi unsur-unsur mana yang paling lemah untuk segera dapat diperbaiki dan ditingkatkan.

Selanjutnya pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik jika dilakukan di Kementerian/Lembaga/Daerah serta BUMN/BUMD akan memperlihatkan *ranking* atau peringkat indeks persepsi inovasi pelayanan publik secara nasional. Disamping itu, pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ini juga dapat dilakukan secara elektronik yang dapat direplikasi oleh Kementerian/ Lembaga/ Pemda serta BUMN/BUMD.

Pada akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada tim penyusun dan semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan hingga terbitnya Panduan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ini.

Jakarta, Desember 2017
Kepala Lembaga Administrasi Negara

Pusat Inovasi Pelayanan Publik
POPel
Akseptator Perubahan
Adi Suryanto

KATA PENGANTAR



Keinginan awal menyusun Model Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ini didasari oleh keyakinan bahwa praktek inovasi sektor publik telah dilakukan oleh banyak Kementerian/ Lembaga/ Daerah serta BUMN/ BUMD. Namun demikian, baru beberapa Kementerian/ Lembaga/ Daerah serta BUMN/ BUMD saja yang benar-benar berhasil mengembangkan dan melaksanakan inovasi pelayanan publik dan telah memberikan manfaat yang signifikan terhadap kemajuan penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat.

Disamping itu, banyak Kementerian/ Lembaga/ Daerah serta BUMN/ BUMD yang sama sekali belum mengembangkan inovasi pelayanan publik, sehingga hasil pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik ini dapat dijadikan basis dalam percepatan pengembangan dan pelaksanaan inovasi di lingkungan Kementerian/ Lembaga/ Daerah serta BUMN/ BUMD ke depan.

Kami berharap model pengukuran ini akan menjadi salah satu instrumen penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi Kementerian/ Lembaga/ Daerah serta BUMN/ BUMD, mengingat dimensi dan indikator dalam panduan ini mencakup aspek-aspek yang sangat relevan dengan dampak pengembangan dan pelaksanaan inovasi pelayanan publik.

Oleh karena itu diharapkan model pengukuran ini mempermudah Kementerian/ Lembaga/ Daerah serta BUMN/ BUMD dalam menetapkan arah dan kebijakan pengembangan inovasi pelayanan publik kedepan berdasarkan hasil pemeringkatan yang menunjukkan basis data (*baseline*) serta prioritas perbaikan terhadap unsur-unsur yang memiliki nilai paling lemah.

Jakarta, Desember 2017

Deputi Bidang Inovasi Administrasi Negara,



Tri Widodo Wahyu Utomo

DAFTAR ISI

Sambutan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Manfaat	3
C. Sasaran	3
Bab II Landasan Teori	4
A. Kerangka Konseptual	4
B. Kerangka Regulasi	29
C. Definisi Operasional	30
Bab III Metodologi	32
A. Pendekatan	32
B. Penarikan Sampel	32
C. Metode Penghitungan	34
D. Kerangka Pikir Pengukuran	36
E. Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	38
Bab IV Uji Validasi Instrumen dan <i>Pilot Project</i> Pengukuran IPIPP di Beberapa Lokus	39
A. Uji Validasi Instrumen	39
B. <i>Pilot Project</i> Pengukuran IPIPP	40
1. Kota Pekalongan	40
2. Kabupaten Garut	55
3. Kota Samarinda	68
4. Kabupaten Karimun	79
5. RSUD Tarakan Jakarta	92
6. Dinas Penanaman Modal & PTSP DKI Jakarta	100
Bab V Penutup	110
Daftar Pustaka	111
Lampiran	
1. Panduan Pengukuran IPIPP	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel 1 Perbandingan Indikator EPSIS, MEPIN, NESTA, APSII	27
Tabel 2. Metode Penarikan Sampel Krejcie dan Morgan	34
Tabel 3. Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	38
Tabel 4. Nama dan Luas Kecamatan di Kota Pekalongan	42
Tabel 5. Demografi Kota Pekalongan	43
Tabel 6. Daftar Inovasi SMK Kota Pekalongan	45
Tabel 7. Demografi Responden Pekalongan	53
Tabel 8. Rincian IPIPP Per Aspek dan Dimensi Kota Pekalongan	54
Tabel 9. Demografi Per Kecamatan di Kabupaten Garut	59
Tabel 10. Demografi Responden Kabupaten Garut	66
Tabel 11. Rincian IPIPP Per Aspek dan Dimensi Kab Garut	67
Tabel 12. Demografi Kota Samarinda	70
Tabel 13. Demografi Responden Kota Samarinda	76
Tabel 14. Rincian IPIPP Per Aspek dan Dimensi Kota Samarinda	78
Tabel 15. Demografi Kabupaten Karimun	80
Tabel 16. Demografi Responden Kabupaten Karimun	90
Tabel 17. Rincian IPIPP Per Aspek dan Dimensi Kabupaten Karimun	91
Tabel 18. Demografi Responden RSUD Tarakan Jakarta	96
Tabel 19. Rincian IPIPP Per Aspek dan Dimensi RSUD Tarakan Jakarta	98
Tabel 20. Demografi Responden Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi DKI Jakarta	106
Tabel 21. Rincian IPIPP Per Aspek dan Dimensi Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi DKI Jakarta	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kerangka Pikir Pengukuran IPIPP	37
Gambar 2. Model Kota Inovatif Pekalongan	48
Gambar 3. Desain Panduan Pelaksanaan Kreativitas dan Inovasi Masyarakat Kota Pekalongan Tahun 2017	50
Gambar 4. Peta Wisata Kabupaten Garut	61

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menuntut pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga masyarakat berupa tersedianya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sedangkan terkait dengan perlunya pengembangan inovasi pelayanan publik juga diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 386-390 yang mengatur tentang perlunya inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Disamping itu, upaya pencapaian pembangunan berkelanjutan sebagaimana tertuang dalam dokumen *Sustainable Development Goals* (SDGs) perlu didukung pengembangan inovasi secara masif dan berkelanjutan dimasing-masing Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) dan BUMN/BUMD. Inovasi sudah seharusnya mendukung pencapaian 17 tujuan dari SDGs ini yang terdiri dari: 1) tanpa kemiskinan; 2) tanpa kelaparan; 3) kehidupan sehat dan sejahtera; 4) pendidikan berkualitas; 5) kesetaraan gender; 6) air bersih dan sanitasi layak; 7) energi bersih dan terjangkau; 8) pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi; 9) pembangunan industri, inovasi dan infrastruktur; 10) berkurangnya kesenjangan; 11) pembangunan kota dan permukiman berkelanjutan; 12) konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab; 13) penanganan perubahan iklim; 14) pelestarian ekosistem lautan; 15) ekosistem daratan; 16) perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang tangguh; 17) kemitraan untuk mencapai tujuan.

Sejalan dengan hal tersebut program Nawacita butir kedua yaitu membuat pemerintah selalu hadir dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya serta butir keenam yaitu meningkatkan produktivitas rakyat dan daya saing di pasar internasional, perlu didorong dengan berbagai inovasi pelayanan publik di Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Pencapaian reformasi birokrasi bidang pelayanan publik perlu didukung akselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik secara masif dan merata di seluruh K/L/D dan BUMN/BUMD. Untuk mendorong percepatan perbaikan pelayanan publik tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) sejak tahun 2013 telah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2013 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Kemudian untuk mendukung pelaksanaan kompetisi inovasi pelayanan publik tersebut, maka dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Selain itu, juga ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai penilaian kualitas kepuasan pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Terkait dengan pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan *entry point* untuk mendukung gerakan *One Agency One Innovation* yang telah dicanangkan oleh Kementerian PAN RB, sehingga berbagai K/L/D telah mengikuti kompetisi inovasi secara nasional. Disisi lain pendampingan program Laboratorium Inovasi yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara telah mendorong munculnya terobosan baru, ide-ide baru, sistem kerja baru dan program-program inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Saat ini Kementerian PAN RB juga telah memperluas ruang lingkup kompetisi inovasi pelayanan publik dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.

Menindaklanjuti upaya Kementerian PAN RB dalam upaya mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi di bidang pelayanan publik tersebut, maka Pusat Inovasi Pelayanan Publik, Kedeputusan Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara memandang perlu untuk mengukur indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ini didasari oleh keyakinan bahwa praktek inovasi sektor publik telah dilakukan oleh banyak K/L/D dan BUMN/BUMD. Namun demikian, baru beberapa K/L/D dan BUMN/BUMD saja yang benar-benar berhasil mengembangkan dan melaksanakan inovasi dalam pemberian pelayanan publik dan telah memberikan dampak dan manfaat yang signifikan bagi kesejahteraan masyarakat. Masih banyak K/L/D dan BUMN/ BUMD yang sama sekali belum mengembangkan inovasi dalam pemberian pelayanan publik, sehingga hasil pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan

Publik ini dapat dijadikan basis data (*baseline*) dalam percepatan pengembangan inovasi pelayanan publik di lingkungan K/L/D dan BUMN/ BUMD.

Dengan adanya Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut, diharapkan dapat mempermudah K/L/D dan BUMN/ BUMD dalam menetapkan arah kebijakan pengembangan inovasi pelayanan publik secara berkesinambungan dan berkelanjutan.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

1. Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik bertujuan:
 - a. Sebagai acuan/*guidance* dalam menilai persepsi masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik di lingkungan K/L/D dan BUMN/ BUMD;
 - b. Sebagai dasar dalam melakukan penguatan terhadap unsur-unsur yang dipandang lemah kontribusinya terhadap kinerja inovasi pelayanan publik, sehingga segera dapat diintervensi dan ditingkatkan.
2. Manfaat dari Indeks Inovasi Pelayanan Publik adalah:
 - a. Mempermudah K/L/D dan BUMN/ BUMD dalam menetapkan arah kebijakan pengembangan inovasi kedepan berdasarkan hasil pengukuran kinerja inovasi pelayanan publik;
 - b. Menjadi data dasar (*baseline*) kinerja inovasi pelayanan publik bagi K/L/D dan BUMN/ BUMD yang dapat diperbandingkan untuk setiap tahunnya.

C. SASARAN

Sasaran dari Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik adalah:

1. Diperolehnya data tingkat kinerja inovasi pelayanan publik;
2. Terpetakannya unsur-unsur yang lemah untuk segera diperbaiki atau ditingkatkan;
3. Terakselerasinya pengembangan inovasi pelayanan publik di K/L/D dan BUMN/ BUMD kedepan.

BAB II LANDASAN TEORI

A. KERANGKA KONSEPTUAL

A.1. Konsepsi Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah. Inovasi juga diartikan sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan dan lain-lain. Meskipun tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi (LAN, 2013).

Menurut Clark, Jhon, dan Ken Guy (1997) dalam *Innovation and Competitiveness* bahwa inovasi memiliki nilai ekonomi yang berarti (signifikan), yang umumnya dilakukan oleh organisasi maupun individu. Inovasi merupakan transformasi dan pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, ketrampilan teknologi untuk menciptakan produk, proses, dan jasa baru. Sedangkan menurut Green (dalam Thenint, 2010) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. *Innovation as novelty in action* (Altschuler dan Zegans, 1997); *New ideas that works* (Mulgan dan Albury, 2003). Berdasarkan Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015), inovasi memiliki kriteria:

1. Kebaruan

Kebaruan memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan pernah dilakukan. Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan ini memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan. Perubahan ini tentunya ke perubahan yang lebih baik.

2. Kemanfaatan

Perubahan yang lebih baik menjadi syarat utama adanya sebuah inovasi. Oleh karena itu, perubahan ini tentunya harus memberikan kemanfaatan. Sebuah kemanfaatan merupakan *output* yang memiliki nilai lebih bagi orang lain. Inovasi harus memiliki nilai lebih atau nilai tambah bagi orang lain. Nilai lebih ini apabila di organisasi sektor publik, maka *output*-nya adalah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik.

3. Memberi solusi

Inovasi yang telah diinisiasi sebagai sebuah perubahan diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

4. Keberlanjutan

Inovasi yang berjalan diharapkan dapat berlaku berkesinambungan. Artinya inovasi yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik. Perlu keberlanjutan mengenai jalannya inovasi tersebut. Hal ini menjadi sebuah hal yang penting dikarenakan keberlanjutan inovasi ditentukan oleh banyak pihak. Faktor yang memengaruhi keberlanjutan inovasi salah satunya yakni tidak tergantung pada satu orang/inisiator saja. Inovasi yang berjalan harus bisa dipahami serta dipraktikkan oleh seluruh anggota organisasi. Ini bertujuan agar inovasi yang berjalan bisa melahirkan inovasi yang baru. Hal ini dikarenakan sebuah inovasi harus terus mengikuti perkembangan waktu. Tidak bisa selesai begitu saja. Sebuah inovasi memiliki jangka waktu tertentu. Dimana inovasi yang sudah lama berjalan, pada akhirnya tidak bisa dikatakan sebagai inovasi lagi.

5. Dapat direplikasikan

Inovasi yang berhasil merupakan sebuah inovasi yang dapat direplikasi. Replikasi merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain sebagai atau keseluruhan sebuah produk atau sistem.

6. Kompatibilitas

Inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem diluar dirinya (tidak membentur, melanggar sistem yang ada) yaitu harmonis/sesuai dengan kebijakan, kesepakatan/perjanjian domestik dan luar negeri baik privat dan *civil society* serta antar negara pada tingkat lokal, nasional, regional dan global. Inovasi, walaupun dapat dikatakan sebagai sesuatu yang baru, tentunya merupakan sesuatu yang masih berjalan di atas koridor yang ada. Inovasi bukan sesuatu yang mendobrak koridor yang ada. Tentunya, inovasi-inovasi yang berkembang dan akan diimplementasikan masih harus memperhatikan peraturan yang ada. Hal ini bertujuan agar inovasi yang dimunculkan bisa berjalan dengan baik.

Inovasi kemudian menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berangkat dari komitmen pemerintah Indonesia tersebut kemudian mendorong berbagai sektor untuk melakukan reformasi dalam birokrasi publik. Pelayanan publik pun menjadi sebuah isu yang strategis. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Juniarso dan Achmad Sodik, 2009). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan pelayanan publik sebagai: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lalu PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2012), pelayanan publik memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan hak dasar, kewajiban pemerintah dan negara, serta komitmen nasional. Pelayanan yang meskipun diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, atau oleh Badan Usaha Milik Negara dan Daerah, atau oleh institusi lainnya yang anggarannya berasal dari APBN atau APBD namun tidak digunakan untuk memenuhi salah satu dari keempat kriteria di atas tidak dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Bahkan pelayanan publik dikatakan sebagai sebuah bisnis yang dilakukan untuk memasok kebutuhan pokok seperti air, listrik, atau suatu bisnis yang memberikan pelayanan seperti transportasi atau komunikasi. (LAN, 2006) Kedua definisi ini memandang bahwa pelayanan publik merupakan hal yang lebih luas, tidak hanya sebatas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau negara saja.

Dalam sektor pelayanan publik, kualitas layanan menjadi hal yang penting. Ada berbagai indikator yang dikembangkan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu organisasi. *Malcolm Baldrige National Quality Award* mengembangkan tujuh kriteria dalam pelayanan publik yang meliputi:

1. Kepemimpinan (*leadership*)
Kriteria *leadership* memberikan penilaian dan arahan tentang cara-cara yang ditempuh oleh pimpinan puncak/senior dalam mengarahkan dan mempertahankan organisasi melalui penetapan visi organisasi, nilai-nilai, dan target pencapaian kinerja.
2. Perencanaan strategik (*strategic planning*)
Kriteria ini memberikan penilaian dan arahan pada perencanaan strategik dan perencanaan tindakan (*action plans*), pelaksanaan perencanaan-perencanaan

tersebut, dan cara-cara perubahan rencana bila keadaan membutuhkan perubahan, serta bagaimana capaian-capaian kinerja tujuan dan sasaran strategik diukur dan dipertahankan keberhasilannya.

3. Fokus pelanggan dan pasar (*customer and market focus*)

Kriteria fokus pada pelanggan dan pasar menilai dan mengarahkan pada cara-cara organisasi memahami keinginan pelanggan dan pasar dengan fokus untuk memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan; membahagikan pelanggan dan membangun kesetiaan pelanggan.

4. *Knowledge Management*

Kriteria ini menekankan pentingnya informasi yang akurat yang berdasarkan pengukuran, analisa dan evaluasi kinerja secara efektif dan pada saat yang sama mengelola informasi tersebut sebagai instrumen untuk mendorong pertumbuhan dan daya saing organisasi.

5. *Performance Management*

Kriteria ini menekankan pada evaluasi kinerja sebuah organisasi yang berpedoman pada indikator pengukuran kinerja yang jelas dan terukur. Evaluasi ini dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk dapat melakukan *corrective action* jika ada target yang meleset. Pengelolaan kinerja dengan indikator yang jelas merupakan salah satu tanda munculnya *performance-based culture* yang kuat di sebuah organisasi.

6. *Workforce/ Human Resource Focus*

Kriteria ini menekankan pentingnya pengelolaan SDM yang efektif sebagai upaya menciptakan dan mempertahankan institusi berkinerja tinggi melalui pengembangan pegawai sehingga mampu memberdayakan dirinya sendiri dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategis organisasi.

7. Manajemen proses (*process management*)

Manajemen proses adalah kriteria yang menjadi *focal point* untuk semua proses kerja utama. Dalam kriteria ini terdapat semua persyaratan utama untuk manajemen proses yang efektif dan efisien, yang meliputi: desain yang efektif; orientasi pada pencegahan; hubungan dengan pelanggan, pemasok, rekanan, dan kolaborator dengan fokus pada penciptaan nilai untuk semua *stakeholder*; kinerja operasional dan finansial; siklus waktu produksi; serta evaluasi, peningkatan berkelanjutan, dan pembelajaran organisasi.

8. Hasil bisnis (*business result*)

Kriteria ini menekankan pada orientasi pada hasil yang meliputi evaluasi diri dan evaluasi pelanggan secara objektif terhadap produk dan jasa yang dihasilkan organisasi, kinerja keuangan dan pasar organisasi secara

keseluruhan, hasil pengembangan sumber daya manusia organisasi, hasil sistem kepemimpinan organisasi dan tanggung jawab sosialnya, serta hasil dari keseluruhan proses utama dan kegiatan-kegiatan proses peningkatan berkelanjutan.

Lalu menurut Parasuraman, dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*/Bukti Langsung
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.
2. *Reliability*/Keandalan
Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.
3. *Responsiveness*/Ketanggapan
Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
4. *Assurance*/Jaminan
Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena

melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan, dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

5. *Emphaty/Empati*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen, dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sementara berdasarkan Kemenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif.** Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi Pelaksana.** Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selanjutnya Osborne dan Brown (2005) memunculkan konsep inovasi pada pelayanan publik yang menyatakan bahwa, *"Innovation is the introduction of new elements into a public service – in the form of new knowledge, a new organization, and/or new management or processual skill. It represents discontinuity with the past."* Inovasi ialah pengenalan elemen baru kepada pelayanan publik dalam bentuk pengetahuan baru, organisasi baru, dan manajemen atau proses kemampuan baru yang masih menunjukkan kesinambungan dengan masa lalu.

Namun dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, inovasi sering bersinggungan dengan penyimpangan, diskresi, keberanian melakukan spekulasi sehingga inovasi dan pelanggaran memiliki jarak yang sangat tipis. Jika berhasil, berbagai penyimpangan tersebut kemudian mendapat label sebagai inovasi, akan tetapi jika gagal akan mendapat stigma sebagai penyimpangan prosedur, penyalahgunaan kewenangan, pelanggaran, dan lainnya yang sering menjadi objek pemeriksaan lembaga audit atau bahkan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Dengan problematika yang demikian, sebenarnya pemerintah perlu memberikan perlindungan bagi pemimpin ataupun organisasi yang inovatif agar tidak mudah menjadi target 'kriminalisasi'.

Berkaitan dengan inovasi dalam pelayanan publik, LAN (2013) telah mengidentifikasi beberapa hal yang berkaitan dengan inovasi pelayanan, yang menyangkut: (a) Kebutuhan untuk inovasi pelayanan, (b) Jenis inovasi, (c) Level inovasi, (d) Area inovasi, (e) Inisiatif inovasi, (f) Tahapan sekuensial inovasi dan (g)

Pelembagaan inovasi. Berdasarkan identifikasi dari tim Lembaga Administrasi Negara, **kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik** disebabkan oleh beberapa hal:

1. Masyarakat Indonesia makin terdidik, mengalami peningkatan pendapatan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin *demanding* untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah.
2. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan *value for money*.
3. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus-menerus diharapkan mampu melakukan perubahan.
4. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional.
5. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong *competitiveness* dunia usaha dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan.
6. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik (LAN, 2013).

Sedangkan **jenis inovasi dalam pelayanan publik** antara lain mencakup:

1. *Product Innovation*, misalnya produk baru dalam instrumen kesehatan di Rumah Sakit.
2. *Service Innovation*, cara baru dalam menyediakan pelayanan kepada pelanggan, misalnya penyediaan formulir pajak melalui *on-line*
3. *Process Innovation*, proses organisasi yang didesain dengan cara baru.
4. *Position Innovation, new context or 'customer'*, misalnya pelayanan baru bagi generasi muda.

5. *Strategic Innovation*, tujuan baru bagi organisasi (misalnya: *Community policy*).
6. *Governance Innovation*, norma baru dalam pembuatan kebijakan untuk pelayanan publik inovatif (misal: *public-private partnership*).
7. *Rhetorical Innovation*, konsep baru yang akan diimplementasikan dalam kebijakan publik (misal: *carbon tax*) (LAN, 2013).

Adapun terkait dengan **level inovasi**, antara lain meliputi :

1. Sistem pemerintahan (sistem pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, partisipatif yang memberi ruang masyarakat untuk terlibat dalam *policy making*);
2. Unit organisasi (penciptaan, penggabungan, atau pembentukan unit organisasi yang khusus merespon kebutuhan pelayanan publik);
3. *Business process* (memperbaiki mekanisme kerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui penyederhanaan prosedur, mengurangi persyaratan, memotong rantai birokrasi, dan lain-lain);
4. Individual (perubahan *mindset*, *culture set*, dan perilaku birokrat dari orientasi paradigma lama menjadi menggunakan paradigma yang baru. Birokrasi tidak lagi berorientasi dilayani, sebagai penguasa atau *pangreh* akan tetapi sebagai pelayan. Masyarakat bukan lagi sebagai *client* atau sekedar pelanggan akan tetapi sebagai *citizen* atau *owner* yang memiliki 'kekuasaan' untuk menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik).

Selanjutnya terkait dengan **area inovasi**, adalah:

1. Inovasi pelayanan publik memiliki area yang sangat luas sesuai dengan bidang pelayanan publik itu sendiri, seperti: kesehatan, pendidikan, perizinan, dan lain-lain. Karena karakteristiknya yang berbeda tersebut maka inovasi di masing-masing bidang akan sangat kontekstual sesuai dengan bidang pelayanan tersebut.
2. Dari *leveling* pemerintahan, area inovasi juga akan berbeda apabila dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota sampai level Kelurahan/Desa.
3. Jika dikaitkan dengan kedekatan antara pemerintah dengan masyarakat, inovasi pada level Pemerintah Daerah (Kabupaten/ Kota) akan menjadi area inovasi yang penting.

Lebih lanjut **inisiatif inovasi** pelayanan dapat muncul karena faktor internal (birokrasi) dan eksternal (masyarakat). Inovasi faktor internal dapat muncul karena:

1. Pemimpin yang visioner, cerdas, berani, memiliki orientasi pelayanan, memiliki dukungan politik dan sumber daya lain sehingga memungkinkan pemimpin tersebut membuat kebijakan inovatif;
2. Dukungan SDM birokrasi yang handal sehingga mampu memberikan rekomendasi kebijakan kepada pimpinan untuk membuat kebijakan inovatif;
3. Situasi kritis yang harus dihadapi oleh birokrasi sehingga mengharuskan birokrasi untuk berpikir *out of the box*;
4. Keterbatasan yang dihadapi oleh birokrasi karena anggaran, sumber daya alam yang minim, isolasi geografis, dan lainnya yang mengharuskan birokrasi berpikir kreatif;
5. Belum adanya kebijakan atau sebaliknya adanya kebijakan yang membatasi ruang gerak pemerintah (daerah) sehingga mereka harus berpikir kreatif.

Sedangkan inovasi sebagai akibat **faktor eksternal** dapat diuraikan sebagai berikut:

1. DPR dan DPRD yang *supportif* terhadap gagasan inovasi. Inovasi membutuhkan payung kebijakan (misalnya Undang-Undang, Perda) dan dana anggaran (program-program pembangunan yang harus dibiayai APBN dan APBD) sehingga membutuhkan dukungan DPR dan DPRD untuk dapat merealisasikannya;
2. Masyarakat yang terdidik dan memiliki kesadaran akan hak-hak mereka sehingga menimbulkan *demand* pelayanan publik yang lebih baik. Namun demikian, perlu diingat kesadaran tentang hak tersebut perlu diikuti dengan kesadaran tentang kewajiban, sebab realitas yang ada menunjukkan bahwa inovasi tidak akan berhasil tanpa dukungan masyarakat (misal: Inisiatif *breast feeding* oleh Pemerintah Kabupaten Klaten tidak akan berhasil tanpa dukungan dari masyarakat);
3. Keberadaan *Civil Society Organization* yang *vibrant* sehingga mampu memunculkan, mendorong, dan mendukung inisiatif inovasi yang digagas oleh pemerintah;
4. Dukungan pemerintah pusat berupa kebijakan atau payung hukum yang memungkinkan munculnya inisiatif inovasi di daerah;
5. Sumber daya alam, finansial, dan budaya yang ada di masyarakat yang memungkinkan pemerintah daerah mampu melakukan inovasi pelayanan publik.

Pelembagaan inovasi, yaitu agar inovasi dapat berlangsung secara berkesinambungan, maka perlu ada upaya untuk melembagakan inovasi yang sudah diinisiasi tersebut. Inti dari pelembagaan adalah membuat praktik pelayanan yang baru tersebut menjadi *day-to-day practices* bagi para birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun bentuk pelembagaan inovasi tersebut antara lain adalah: (1) inovasi diberi payung hukum misalnya Perda, sehingga inovasi tersebut akan memiliki jaminan keberlanjutannya; (2) inovasi belum memiliki payung hukum, hanya berupa perubahan praktik baru yang dijalankan karena himbuan pimpinan. Selanjutnya dalam era kekinian, inovasi merupakan sebuah istilah dan konsep yang banyak diperbincangkan akhir-akhir ini. Inovasi semakin dipercaya oleh banyak pihak sebagai pengungkit dan kunci untuk memperoleh manfaat-manfaat positif dalam lingkup yang luas, mulai dari individu, komunitas, organisasi, masyarakat, dan negara. Inovasi di bidang administrasi negara pada hakikatnya merupakan pengembangan dari *best practices* atau penerapan pada bidang kelembagaan, sumber daya aparatur, tata pemerintahan, serta pelayanan publik untuk menciptakan atau memperbaiki sistem sehingga mampu memberikan nilai tambah. Inovasi diperlukan untuk mempercepat modernisasi atau reformasi administrasi negara yang efektif, responsif dan akuntabel. Inovasi administrasi negara didefinisikan sebagai “proses memikirkan dan mengimplementasikan gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatannya untuk menjawab berbagai permasalahan administrasi negara”. Selanjutnya berdasarkan Buku Direktori Inovasi LAN (2014) inovasi administrasi negara meliputi 8 (delapan) jenis yaitu :

1. Inovasi Proses (*Process Innovation*)

Inovasi proses merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas proses kerja baik internal maupun eksternal. Tujuan dari inovasi ini yakni untuk menghasilkan *output* yang lebih efektif dan efisien. Inovasi proses memiliki pembedaan dengan ruang lingkup intern suatu organisasi. Beberapa ruang lingkup dari inovasi proses antara lain standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur. Keberhasilan dalam inovasi proses dapat dilihat dari beberapa kriteria antara lain:

- a. Inovasi dilakukan pada level tata laksana rutin.
- b. Proses kerja semakin cepat, mudah, dan efektif.
- c. Mengurangi tumpang tindih kewenangan antar unit organisasi.
- d. Bagi pelayanan publik langsung, indikator kesuksesan dilihat dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2. **Inovasi Metode (*Method Innovation*)**

Inovasi metode menitikberatkan pada kebaruan cara, teknik atau strategi dalam mencapai suatu tujuan. Kebaruan ini tentunya sebuah hal yang belum pernah digunakan oleh orang lain, memiliki kemanfaatan terhadap banyak orang. Pada organisasi sektor publik, inovasi metode ini fokus pada penyederhanaan cara, teknik maupun strategi organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. **Inovasi Produk (*Product Innovation*)**

Inovasi produk dapat diartikan sebagai pembaharuan dari sebuah produk. Pembaharuan ini bisa berupa adanya produk baru yakni produk yang benar-benar baru, produk yang dibuat untuk menggantikan produk lama dan produk lama yang didesain ulang menjadi sebuah produk baru untuk meningkatkan kualitas dan nilai tambah dari satu barang atau jasa.
4. **Inovasi Konseptual (*Conceptual Innovation*)**

Inovasi konseptual merupakan inovasi yang berada di tataran konseptual. Inovasi ini fokus ke pemahaman yang berbeda atau cara pandang yang berbeda dalam melihat suatu permasalahan. Pemahaman serta cara pandang yang berbeda ini nantinya akan menjadi sebuah paradigma, ide, gagasan, serta pemikiran yang baru terhadap suatu hal.
5. **Inovasi Teknologi (*Technology Innovation*)**

Inovasi teknologi menitikberatkan dalam penggunaan teknologi baru. Penggunaan teknologi baru ini bertujuan untuk memudahkan, mempercepat serta memperbanyak hasil yang diproduksi. Dalam konteks sektor publik, inovasi teknologi biasanya dilakukan melalui introduksi *e-government* dan pembaruan peralatan atau perangkat untuk menunjang pekerjaan. Penggunaan elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi membuat kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh sektor publik menjadi lebih efektif dan efisien.
6. **Inovasi Struktur Organisasi (*Organizational Structure Innovation*)**

Struktur organisasi menjadi roh dalam sebuah organisasi menggerakkan roda sistem organisasi. Dalam struktur organisasi yang simpel, maka kinerja organisasi akan bisa berjalan secara efisien. Efisiensi ini juga bisa terus dimaksimalkan dengan melahirkan inovasi struktur organisasi. Inovasi struktur organisasi bisa dilakukan dengan penggunaan struktur organisasi baru, merestrukturisasi organisasi yang ada, menggabungkan atau menghapus struktur organisasi yang kurang efisien.

7. Inovasi Hubungan (*Relationship Innovation*)
Hubungan merupakan sebuah interaksi satu pihak dengan pihak lain. Interaksi ini bisa terjadi secara sederhana maupun rumit. Apabila hubungan ini rumit, tentunya akan merugikan sebuah organisasi. Disinilah peran inovasi. Inovasi ditujukan untuk menyederhanakan hubungan atau interaksi satu pihak dengan pihak lainnya. Inovasi yang ditujukan untuk bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama. Ruang lingkup dari inovasi hubungan adalah *partnership*, partisipasi masyarakat, *relationship*, *networking*.
8. Inovasi Pengembangan SDM (*Human Resources Development Innovation*)
Inovasi sumber daya manusia dibangun untuk mewujudkan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat guna. Penggunaan sumber daya manusia yang sesuai dengan kemampuan individu dan kebutuhan dari organisasi. Guna mewujudkan pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten, maka langkah inovasi sumber daya manusia yang bisa dilakukan melalui tata nilai (didalamnya ada budaya, perilaku, etika serta cara pandang), pemberdayaan, kepemimpinan, profesionalisme, serta pemberdayaan.

A.2 Konsepsi Persepsi Inovasi

Dalam konteks sosiologi, inovasi didefinisikan sebagai sebuah ide, praktik, ataupun objek yang dianggap baru oleh anggota masyarakat. Dalam pengembangan inovasi diperlukan komunikasi dan penyampaian informasi yang komprehensif kepada anggota masyarakat. Maka dari itu, pengembangan inovasi berhubungan erat dengan persepsi masyarakat terhadap suatu inovasi.

Persepsi sendiri diartikan sebagai suatu proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi serta lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman (Miftah Thoha, 2010). Persepsi juga dimaknai sebagai proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan memoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2008). Menurut Siagian (2004) persepsi adalah suatu proses melalui mana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorinya dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu terhadap lingkungannya.

Maka kemudian muncul konsep persepsi inovasi yang mengubungkan kedua konsep tersebut. Sethi, Smith & Park (2001) menyatakan bahwa "*Innovation perception is determined by the extent to which an innovation is perceived as being different from existing alternatives in a way that is meaningful to customers*".

Persepsi inovasi ditentukan oleh sejauh mana inovasi tersebut dinilai berbeda dari pilihan-pilihan yang ada dengan cara yang bermakna bagi konsumen. Kemudian, persepsi inovasi dipandang sebagai "*Perception of something of value in the product facilitates the decision to purchase, increasing the likelihood of success of the possible innovation*". Persepsi terhadap sesuatu yang bernilai dari sebuah produk yang memfasilitasi keputusan untuk membeli, dan juga meningkatkan kemungkinan kesuksesan dari sebuah inovasi yang dilakukan. (Tajeddini et al., 2006; Hawkins et al., 2010) "*From a customer perspective, innovation refers to any kind of a firm's innovative output. However, to be perceived as an innovation, this output needs to have market impact*". Dari perspektif konsumen, inovasi mengarah kepada berbagai bentuk *output* perusahaan yang inovatif. Bagaimanapun agar diartikan sebagai sebuah inovasi, *output* tersebut perlu memiliki dampak pasar (Henard & Dacin, 2010; Kunz et al., 2011).

A.3 Pengertian Indeks

Angka indeks adalah angka yang dipakai sebagai alat perbandingan dua atau lebih kegiatan yang sama untuk kurun waktu yang berbeda. Indeks diartikan juga sebagai suatu pengukuran yang merangkum dan merangking beberapa observasi yang spesifik dan menampilkan kembali dalam suatu bentuk dimensi yang lebih umum (Babie, 2007). Angka indeks memiliki satuan prosentase (%), namun dalam prakteknya jarang atau hampir tidak pernah disertakan. Oleh karena angka indeks dikenal dua jenis periode, yaitu periode dasar dan periode berjalan. Periode dasar adalah periode yang dipakai sebagai dasar dalam membandingkan suatu kegiatan tersebut. Periode dasar dinyatakan dalam angka indeks = 100. Sedangkan periode berjalan adalah periode yang dipakai untuk membandingkan dalam kegiatan bersangkutan.

Angka indeks dalam prakteknya banyak digunakan untuk hal-hal sebagai berikut: (1) Membandingkan dua nilai yang fungsinya untuk melihat perubahan yang terjadi; (2) Melihat besarnya perubahan atau perkembangan perubahan dari waktu ke waktu. Contoh: (a) Indeks harga, untuk mengukur perubahan harga; (b) Indeks biaya hidup, untuk mengukur tingkat inflasi atau maju mundurnya usaha yang dilakukan; dan (c) Indeks produksi, untuk mengukur perubahan-perubahan yang terjadi dalam kegiatan produksi. Adapun manfaat angka indeks adalah untuk mengetahui fluktuasi dan perkembangan suatu ukuran, baik itu harga, nilai atau kualitas dari satu periode ke periode yang lain.

Menurut Dr. Winardi, angka indeks merupakan sebuah alat angka matematik yang digunakan untuk menyatakan tingkat harga, volume perniagaan dan

sebagainya dalam periode tertentu, dibandingkan dengan tingkat harga, volume perniagaan suatu periode dasar, yang nilainya dinyatakan dengan 100. Sedangkan menurut Samsubar Saleh, angka indeks merupakan suatu analisis data statistik yang terutama ditujukan untuk mengukur berapa besarnya fluktuasi perkembangan harga dari berbagai macam komoditas selama satu periode waktu tertentu. Dalam suatu analisis perekonomian, angka indeks mempunyai peranan yang sangat besar, karena dapat digunakan untuk mengetahui besarnya laju inflasi maupun deflasi yang terjadi di negara tertentu.

Angka indeks biasanya didefinisikan sebagai perbandingan dari harga, kuantitas, atau nilai (dalam persentase) dari dua periode waktu yang berbeda (kadang-kadang perbandingannya bukan antar waktu, tapi dua tempat dalam satu yang sama). Periode waktu yang menjadi dasar perbandingan dinamakan periode dasar. Sementara periode waktu yang dibandingkan terhadap periode dasar disebut periode *given*. Dari definisi di atas angka indeks dapat disimpulkan bahwa besaran yang bisa dibandingkan dalam angka indeks bisa berupa kuantitas, harga dan nilai.

Angka indeks dapat dipergunakan untuk berbagai pengukuran, seperti: indeks perdagangan, untuk mengukur hasil penjualan barang yang riil (nyata), indeks harga konsumen untuk mengukur taraf hidup daripada penerima pendapatan tetap melalui pengukuran pendapatan nyata, upah nyata dan juga untuk mengukur kekuatan beli uang. Selain itu, angka indeks juga mempunyai beberapa kegunaan yang lain, misalnya:

1. Memudahkan dalam melakukan perbandingan dan analisis rangkaian dengan menetapkan suatu periode dasar dan mencakup berbagai kumpulan angka.
2. Merupakan cara yang mudah untuk mengekspresikan suatu perubahan jumlah dari sekelompok bagian-bagian yang heterogen.
3. Mengubah data menjadi angka indeks juga memudahkan untuk membandingkan *trend* dalam suatu rangkaian yang terdiri dari jumlah-jumlah yang sangat besar.
4. Angka indeks juga merupakan salah satu peralatan statistik yang ditunjukkan guna mengembangkan pengetahuan tentang aspek-aspek dari perekonomian.

Selanjutnya menurut M. Iqbal Hasan, menyebutkan bahwa angka Indeks adalah angka yang dipakai sebagai alat perbandingan dua atau lebih kegiatan yang sama untuk kurun waktu yang berbeda dan memiliki satuan persen (%). Selanjutnya disebutkan bahwa angka Indeks ada dua jenis yaitu menurut penggunaan dan penentuan. Jika menurut penggunaan dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Angka Indeks Harga (*Price Relative*)

Indeks harga adalah angka yang menunjukkan perubahan mengenai harga-harga barang, baik harga untuk satu macam barang maupun berbagai macam barang, dalam waktu dan tempat yang sama atau berlainan.

2. Angka Indeks Jumlah (*Quantity Relative*)

Indeks jumlah adalah angka yang menunjukkan perubahan mengenai jumlah barang sejenis atau sekumpulan barang yang dihasilkan, digunakan, diekspor, dijual, dan sebagainya untuk waktu dan tempat yang sama ataupun berlainan.

Angka indeks menurut penentuannya dibagi menjadi dua yaitu metode tertimbang dan tak tertimbang. Angka indeks dapat dipergunakan untuk berbagai pengukuran, seperti: indeks perdagangan, untuk mengukur hasil penjualan barang yang riil (nyata), indeks harga konsumen untuk mengukur taraf hidup daripada penerima pendapatan tetap melalui pengukuran pendapatan nyata, upah nyata dan juga untuk mengukur kekuatan beli uang.

Selain itu, angka indeks juga mempunyai beberapa kegunaan yang lain, misalnya :

1. Memudahkan membandingkan dan menganalisis rangkaian dengan menetapkan suatu periode dasar dan mencakup berbagai kumpulan angka.
2. Merupakan cara yang mudah untuk mengekspresikan suatu perubahan jumlah dari sekelompok bagian-bagian yang heterogen.
3. Mengubah data menjadi angka indeks juga memudahkan untuk membandingkan tren dalam suatu rangkaian yang terdiri dari jumlah-jumlah yang sangat besar. Angka indeks juga merupakan salah satu peralatan statistik yang ditunjuk guna mengembangkan pengetahuan tentang aspek-aspek dari perekonomian.

Adapun pengertian Indeks Tertimbang, Sansubar Saleh menyatakan bahwa indeks tertimbang merupakan angka indeks yang mencerminkan pentingnya suatu angka penimbang (bobot atau *weight*) terhadap angka-angka lainnya, sedangkan pemberian bobot angka penimbang tersebut ditentukan berdasarkan pentingnya barang/komoditi tersebut secara subyektif. Rumus yang digunakan untuk menghitung indeks tertimbang:

$$I = [(\sum P_n \times W) / (\sum P_o \times W)] \times 100\%.$$

Terkait dengan indeks tertimbang, disamping menggunakan angka penimbang secara subyektif dapat juga memperhatikan kuantitas atau jumlah barang sebagai pengganti angka penimbang tersebut, sehingga sering disebut dengan Indeks

Kuantitas. Dalam menghitung indeks kuantitas tersebut variabel yang sangat penting untuk menjadi pertimbangan adalah kuantitas dari masing-masing komoditi. Secara umum indeks kuantitas dapat dihitung dengan lima model yaitu:

1. **Indeks Laspeyres**, yaitu model penghitungan indeks dengan menggunakan kuantitas pada tahun dasar (Q_0) sebagai faktor penimbang.

$$\text{Dirumuskan: } [(\sum P_n \times Q_0) / (\sum P_0 \times Q_0)] \times 100\%$$

2. **Indeks Paasche**, yaitu model penghitungan indeks dengan menggunakan kuantitas pada tahun ke-n (Q_n) sebagai faktor penimbang.

$$\text{Dirumuskan: } IP = [(\sum P_n \times Q_n) / (\sum P_0 \times Q_n)] \times 100\%$$

3. **Indeks Drobisch**, merupakan kombinasi dari Indeks Laspeyres dengan Indeks Paasche atau rata-rata dari kedua indeks tersebut. Indeks Drobisch ini untuk memperkecil perbedaan dari Indeks Laspeyres dan Indeks Paasche. Dirumuskan: $ID = (IL + IP)/2$

4. **Indeks Fisher**, merupakan rata-rata dari Indeks Laspeyres dan Indeks Paasche, tetapi dengan jalan mengakarkan hasil perkalian kedua indeks tersebut.

$$\text{Dirumuskan: } IF = \sqrt{(IL \times IP)}$$

5. **Indeks Edgeworth**, yaitu model penghitungan indeks dengan menjumlahkan kuantitas dari tahun ke-n dengan kuantitas tahun dasar atau ($Q_0 + Q_n$) dan digunakan sebagai faktor penimbang. Dirumuskan: $IL = [(\sum P_n \times (Q_n + Q_0)) / (\sum P_0 \times (Q_n + Q_0))] \times 100\%$

A.4 Model-model Pengukuran Inovasi Pelayanan Publik

1. EPSIS (*European Public Sector Innovation Scoreboard*)

EPSIS dikembangkan berdasarkan pada *Innovation Union Scoreboard* yang menargetkan inovasi dalam perusahaan bisnis dengan mengidentifikasi tiga faktor yakni *input*, proses dan hasil. Namun berbeda dengan metode pengukuran lainnya, EPSIS juga mencakup pengukuran dampak inovasi sektor publik pada kinerja bisnis. Akibat area pertanggungjawaban pada tingkat pemerintahan yang berbeda berbeda secara signifikan serta ketidakterediaan data yang cukup, maka kemudian kerangka konseptual yang digunakan dalam proyek EPSIS tidak membedakan antara lapisan administratif yang berbeda dari sektor publik. Disamping itu, karena keterbatasan data mengenai inovasi di sektor publik, proyek EPSIS hanya berfokus pada administrasi publik dan tidak termasuk organisasi sektor publik lainnya. Ada tiga dimensi yang digunakan oleh EPSIS, antara lain sebagai berikut:

a. *Input*, adapun indikatornya:

- SDM: Mengukur kualitas pegawai yang bekerja di sektor dengan melihat:
 - Jumlah pegawai yang terlibat dalam '*creative occupation*.'
 - Jumlah pegawai pada level perguruan tinggi.
- Kualitas Pelayanan Publik: mengukur kualitas pelayanan dalam sektor publik dan efeknya pada masyarakat, melalui:
 - Efektivitas Pemerintah: ada beberapa instrumen yang dapat digunakan seperti persepsi kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan sipil, dan ketidakterikatannya dengan isu-isu politik, kualitas formulasi dan implementasi kebijakan, dan kredibilitas pemerintah dalam melaksanakan kebijakannya. Indikator ini juga terdiri dari instrumen lain seperti kualitas birokrasi, kualitas penyediaan barang-barang publik, infrastruktur menyeluruh, transportasi, dan juga konsistensi kebijakan serta kualitas penganggaran di sektor publik.
 - *Regulatory quality*: menangkap persepsi terkait kemampuan pemerintah untuk formulasi dan implementasi suatu kebijakan serta peraturan-peraturan yang menyulitkan ataupun mempermudah pengembangan sektor privat.
 - Peningkatan efisiensi pelayanan pemerintah melalui penggunaan teknologi.
 - Ketersediaan pelayanan publik secara online.
 - *E-government Development Index (EDGI)*

b. *Activities/Process*, adapun indikatornya:

- Kapasitas: Mengukur kapasitas inovasi *in-house* dari administrasi publik dengan menggunakan dua indikator, yakni:
 - Jumlah layanan inovator yang berinovasi secara *in-house*: melihat organisasi administrasi publik yang menggunakan kemampuan inovasi *in-house*.
- Jumlah proses inovator yang berinovasi secara *in-house*: melihat organisasi administrasi publik yang menggunakan kemampuan inovasi *in-house*: memperoleh jumlah organisasi administrasi publik yang menggunakan kemampuan inovasi *in-house*.
- Pendorong dan hambatan: melihat faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat inovasi serta peran manajemen dalam mengembangkan inovasi pada administrasi publik.
 - Faktor-faktor internal yang menghambat inovasi.
 - Faktor-faktor eksternal yang menghambat inovasi.

- Pelibatan manajemen secara dalam inovasi.
 - Pengaruh faktor pengetahuan umum dalam inovasi.
 - Jumlah karyawan yang dilibatkan dalam sebuah grup yang sering bertemu untuk mengembangkan inovasi.
- c. *Output*, adapun indikatornya:
- Inovator: mengukur seberapa banyak organisasi administrasi publik yang berinovasi dan apakah inovasi tersebut benar-benar baru. Dengan melihat:
 - Jumlah administrasi publik dengan pelayanan untuk bisnis.
 - Jumlah pelayanan baru dari semua inovasi pelayanan yang dilakukan dengan melihat pelayanan baru yang berkembang secara signifikan.
 - Produktivitas sektor publik: mengukur kinerja pemerintah dengan membandingkan volume *input* atas aktivitas pemerintah dengan volume *output* yang dikeluarkan pemerintah.
 - Efek pada kinerja bisnis: melihat apakah pelayanan publik yang inovatif berpengaruh pada kinerja perusahaan, dengan melihat:
 - Perbaikan pelayanan publik untuk bisnis.
 - Dampak dari pelayanan publik yang inovatif bagi bisnis.
 - Pengadaan oleh pemerintah: bertujuan untuk melihat peran pemerintah dari pengadaan pemerintah sebagai pendorong inovasi bisnis.
 - Sejauh mana pengadaan pemerintah dapat mendorong inovasi bisnis
 - Sejauh mana pengadaan pemerintah memanfaatkan penggunaan teknologi
 - Sejauh mana pentingnya inovasi di bidang pengadaan.

2. **MEPIN (*Measuring Public Innovation in Nordic Countries*):**

MEPIN merupakan pengukuran inovasi pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan survei. *The Nordic Survey* dalam bidang Inovasi publik diadaptasi dari survei CIS. Survei ini diujicobakan di 5 negara-negara *Nordic* (Denmark, Finlandia, Islandia, Norwegia dan Swedia) yang melibatkan lebih dari 2000 organisasi merespon dari pemerintah pusat, regional dan lokal dengan tingkat respons keseluruhan 45% (Bugge et al., 2011). Inovasi pada sektor publik di negara-negara *Nordic* masih kekurangan bukti kuantitatif yang relevan mencakup jangkauan yang lebih luas dari organisasi dan inovasi sektor publik. Hal ini kemudian membatasi pemahaman proses inovasi dalam sektor publik serta alat-alat yang mungkin digunakan untuk mempromosikan inovasi ke depannya. Proyek MEPIN bertujuan mengurangi kesenjangan ini dengan merancang kerangka kerja konseptual dan kuesioner survei. Pengembangan yang sesuai kerangka kerja

konseptual dan survei kuesioner ini memerlukan pemahaman tentang kebutuhan pengguna data potensial, seperti perwakilan industri, pembuat kebijakan tingkat nasional dan regional, serta organisasi di sektor perdagangan dan sektor publik. Adapun indikator yang digunakan dalam MEPIN antara lain sebagai berikut.

a. *Input*, dengan melihat:

- Sumber informasi: melihat saluran pemindahan informasi terkait inovasi; interaksi antara organisasi publik dengan pihak-pihak lainnya.
- Faktor pendorong: faktor-faktor apa saja yang mendorong organisasi tersebut untuk berinovasi.
- Peran teknologi dalam inovasi: sejauh mana pemanfaatan teknologi dalam inovasi.
- Hambatan: mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menghambat suatu inovasi.

b. *Proses*, dengan melihat:

- *In-house activities*: *in-house R&D*; *training* secara internal dan eksternal bagi staf untuk kegiatan inovasi; kegiatan inovasi *inhouse* lainnya.
- Kegiatan eksternal: *external R&D*; *acquisition of external know-how (patents, licenses, etc.)*; akuisisi dari perlengkapan atau *software*.
- Praktik-praktik pengadaan dengan mengukur penerimaan layanan, komponen atau *software* dari *supplier* IT, melakukan kontrak untuk manajemen pelayanan.
- Mengorganisir inovasi: melalui strategi inovasi, peran manajemen, mengorganisir aktivitas inovasi, dan mengorganisir kompetensi.

c. *Impact*, dengan melihat:

- Dampak yang dihasilkan dengan mengukur: efisiensi, kualitas, penerapan teknologi, dan faktor-faktor lainnya.

3. **NESTA (United Kingdom)**

NESTA (*National Endowment for Science Technology and Arts*) menyajikan hasil studi kelayakan untuk mengeksplorasi praktek pengukuran inovasi di sektor publik baik di Inggris maupun di luar negeri. NESTA kemudian menyajikan tiga opsi yang mungkin untuk mengembangkan indeks sektor publik inovasi yakni *government R&D scoreboard*, *government innovation scoreboard* dan indeks produktivitas multi-faktor pemerintah. Pendekatan *Research and Development scoreboard* dinilai kurang komprehensif karena akan fokus pada sumber daya dan kegiatan inovasi yang berbasis pengembangan layanan. Sedangkan kebanyakan inovasi terbaru tidak terjadi pada kegiatan *R&D*. Selanjutnya indeks produktivitas

multi-faktor terlihat menarik dari sudut pandang teoritis (dimana produktivitas adalah hasil akhir dari inovasi) tetapi terlalu sulit untuk diterapkan karena membutuhkan data *time series* yang rinci untuk semua negara anggota. Sebagai dasar untuk indikator inovasi sektor publik baru, NESTA diusulkan untuk mengembangkan:

- Satu set indikator dengan mengukur *input*, *output*, adopsi dan hasil yang akan memungkinkan mengukur beberapa dimensi inovasi di sektor publik;
- Sebuah metodologi untuk menangkap data pada inovasi sektor publik yang akan dikemudikan oleh NESTA dan kemudian disebarluaskan di seluruh organisasi lain;
- Kerangka analitis untuk evaluasi kondisi kerangka kerja dan produktivitas sektor publik. (DIISR, 2011).

Pengukuran inovasi pelayanan publik dalam NESTA menggunakan empat dimensi, yakni:

a. *Input*, dengan mengukur:

- Pengeluaran untuk inovasi: untuk mengetahui pengukuran kuantitatif terkait sumber daya usaha dari organisasi yang bersangkutan untuk mewujudkan sebuah inovasi.
- Pengukuran karyawan: pengukuran terhadap sumber daya ini dapat memberikan informasi terkait tingkat kemampuan pegawai dan sejauh mana pegawai aktif terlibat dalam aktivitas inovasi.
- Sumber inovasi untuk mengetahui sumber mana yang penting bagi inovasi organisasi karena banyak terlibat dalam proses inovasi.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi bagi inovasi: mengukur sejauh mana peran teknologi dalam sebuah inovasi.

b. *Proses*, dengan mengukur:

- Strategi dan target inovasi yang jelas: adanya strategi dan target yang jelas dalam sebuah inovasi.
- Evaluasi dan pengukuran internal inovasi yang sistematis: adanya sistem evaluasi yang jelas pada inovasi yang diterapkan atau dilakukan.
- Peran manajemen (pelibatan manajemen, manajemen risiko, dukungan/komitmen dalam melakukan inovasi): melihat peran manajemen dalam inovasi, sejauh mana pihak manajemen mendukung inovasi tersebut.
- Struktur insentif dan penghargaan yang diterapkan bagi pelaku inovasi.
- Praktik pembelajaran dan adopsi pengetahuan dan inovasi yang diterapkan.

- Kolaborasi dalam inovasi: mengetahui organisasi mana yang dapat menjadi *partner* yang baik dalam berkolaborasi untuk melakukan inovasi (mengetahui hubungan mana yang mutual).
 - Persepsi terhadap dorongan dan hambatan bagi inovasi: untuk mengetahui mana faktor yang mendorong ataupun menghambat suatu inovasi.
- c. *Output*, dengan mengukur:
- Tipe Inovasi: untuk mengetahui jenis inovasi seperti apa yang tengah diterapkan.
 - Tingkat kebaruan dan cakupan inovasi.
 - *Output* tidak langsung lainnya.
 - Dampak dari inovasi: mengetahui dampak yang dihasilkan inovasi, misalnya pada kualitas kerja, efisiensi kerja, kemampuan kinerja.
- d. *Outcome*, dengan mengukur:
- Performa organisasi: mengetahui produktivitas organisasi baik dengan mengukur produktivitas ataupun kualitas.
 - Kepuasan pegawai: mengukur tingkat kepuasan pegawai.
 - Kepuasan pengguna: mengukur tingkat kepuasan layanan.
 - Efek *intangible* lainnya.

4. **APSII (Australian Public Sector Innovation Indicators) Project**

Australian Public Sector Innovation Indicators (APSII) Project merupakan proyek terbaru dalam usaha untuk mengukur inovasi di sektor publik. Proyek ini menggabungkan semua pelajaran yang dilakukan oleh negara-negara lain sebelumnya. Berbeda dengan metodologi yang diterapkan dalam survei Eropa, proyek APSII diusulkan dengan metode survei yang dilakukan di dua modul. Alasan untuk menggunakan survei ganda dalam proyek ini karena dinilai dapat memberikan lebih banyak data yang komprehensif dan rinci pada inovasi di sektor publik. Kerangka konseptual yang digunakan dalam APSII untuk mengukur inovasi di sektor publik menggabungkan lima tema utama: input inovasi, proses inovasi, output inovasi, hasil dari inovasi, dan kondisi lingkungan yang memengaruhi inovasi di sektor publik (Arundel dan Huber, 2013)

Metode survei yang digunakan untuk survei tingkat lembaga mencantumkan semua departemen di pemerintahan *Commonwealth* dengan lebih dari 20 karyawan. Survei tingkat karyawan termasuk karyawan Pelayanan Publik Australia (APS) diidentifikasi dengan menggunakan basis data *Employment APS*. Agar

indikator inovasi untuk menjadi praktis dan berguna, ada beberapa kriteria aplikasi yang diusulkan yakni:

- ❖ Terukur: dapat dilaporkan oleh lembaga dan karyawan secara konsisten;
 - ❖ Informatif: memberikan informasi yang berguna tentang kinerja inovasi dan kemampuan dalam organisasi;
 - ❖ Pembangunan: membantu meningkatkan kinerja inovasi dan membangun kemampuan untuk inovasi;
 - ❖ Efektif biaya: untuk organisasi individu dan wajib pajak, khususnya yang berkaitan dengan pengumpulan data dan konstruksi indikator;
 - ❖ *Engaging*: bersifat sederhana, menarik dan memiliki manfaat yang jelas;
 - ❖ Berwawasan ke depan: memungkinkan perubahan praktek saat ini;
 - ❖ Dapat dibandingkan: memfasilitasi lintas-organisasi dan perbandingan waktu.
- Adapun empat dimensi yang digunakan, antara lain sebagai berikut:

1. *Input*, dengan mengukur:
 - Investasi pada sebuah inovasi.
 - Kemampuan SDM dan SDM untuk inovasi.
 - Sikap dan perilaku pegawai terhadap inovasi.
 - Sumber inovasi.
 - Struktur teknologi bagi inovasi.
2. *Process*, dengan mengukur
 - Adopsi Inovasi.
 - Kolaborasi dalam inovasi.
 - Praktik manajemen dalam inovasi.
 - Budaya dan kepemimpinan sebuah inovasi.
 - Strategi inovasi.
3. *Output*, dengan mengukur:
 - Aktivitas dan implementasi inovasi.
 - Jenis inovasi.
 - Kebaruan Inovasi.
 - Intensitas inovasi.
 - *Output* tidak langsung lainnya.
4. *Outcome*, yang diukur dari:
 - Dampak sosial dan lingkungan.
 - Kualitas, efisiensi, dan produktivitas organisasi.
 - Keuntungan bagi pengguna.
 - Efek tidak langsung lainnya.

Tabel 1
Perbandingan Indikator EPSIS, MEPIN, NESTA, APSII

	EPSIS	MEPIN	NESTA	APSII
Input	-Pengukuran Kualitas SDM -Kualitas Pelayanan Publik	- Sumber informasi - Faktor pendorong - Peran teknologi dalam inovasi - Hambatan dalam inovasi	- Pengeluaran untuk inovasi - Pengukuran kualitas SDM - Sumber-sumber inovasi - Ketersediaan infrastruktur teknologi bagi inovasi	- Investasi pada sebuah inovasi - Kemampuan SDM untuk inovasi - Sikap dan perilaku pegawai terhadap inovasi - Sumber inovasi - Struktur teknologi bagi inovasi
Process	-Kapasitas <i>in-house innovation</i> -Pendorong dan penghambat inovasi	- <i>In-house activities</i> - Kegiatan eksternal - Praktik-praktik pengadaan dengan mengukur penerimaan layanan - Pengorganisasian inovasi	- Strategi dan target inovasi yang jelas - Evaluasi dan pengukuran internal inovasi - Peran manajemen (pelibatan manajemen, manajemen risiko, dukungan/komitmen dalam	- Adopsi Inovasi - Kolaborasi dalam inovasi - Praktik manajemen dalam inovasi - Budaya dan kepemimpinan sebuah inovasi

-
- melakukan inovasi)
 - Strategi inovasi
 - Struktur insentif dan penghargaan yang diterapkan bagi pelaku inovasi
 - Praktik pembelajaran dan adopsi pengetahuan dan inovasi yang diterapkan.
 - Kolaborasi dalam melakukan inovasi
 - Persepsi terhadap dorongan dan hambatan bagi inovasi

Output	-Inovator: mengukur seberapa banyak organisasi administrasi publik yang berinovasi dan apakah inovasi tersebut	- Dampak yang dihasilkan dengan mengukur: efisiensi, kualitas, penerapan teknologi, dan faktor-faktor lainnya	- Tipe inovasi yang dilakukan	- Aktivitas dan implementasi inovasi
			- Tingkat kebaruan dan cakupan inovasi	- Jenis inovasi
			- <i>Output intangible</i> lainnya	- Kebaruan Inovasi
			- Dampak dari inovasi	- Intensitas inovasi
				- <i>Intangible outputs</i>

	benar- benar baru. -Efek pada kinerja bisnis -Pengadaan oleh pemerintah	(e.g. <i>trademarks,</i> <i>copyrights</i>)
Outcome	<ul style="list-style-type: none"> - Performa organisasi - Kepuasan pegawai - Kepuasan pengguna: - Efek <i>intangible</i> lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> - Dampak sosial dan lingkungan - Kualitas, efisiensi, dan produktivitas organisasi - Keuntungan bagi pengguna - <i>Intangible effects</i>

B. KERANGKA REGULASI

Dalam konteks reformasi administrasi, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu motor penggerak akuntabilitas publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pemerintah. Dan untuk menjaga kualitas tersebut, dibutuhkan inovasi dalam meningkatkan dan mengembangkan sistem pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat. Inovasi ini sendiri bertujuan untuk memberikan dan menyalurkan nilai-nilai pelanggan yang lebih efektif dan efisien serta mempermudah pengguna jasa layanan dalam mengakses sistem pelayanan pada organisasi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik sendiri di Indonesia telah memiliki landasan kebijakan yang kuat yaitu dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana pada Pasal 4 disebutkan agar

pelayanan publik dapat memberikan hasil yang optimal, maka pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan pada: (a) kepentingan umum; (b) kepastian hukum; (c) kesamaan hak; (d) keseimbangan hak; (e) keprofesionalan; (f) partisipatif; (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (h) keterbukaan; (i) akuntabilitas; (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (k) ketepatan waktu; dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Berdasarkan hal tersebut, inovasi dalam pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting karena dibutuhkan dalam mendorong peningkatan kualitas, efisines, efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Di era desentralisasi, pengembangan dan pembangunan inovasi dalam rangka penguatan kinerja pelayanan publik juga gencar dilakukan. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Pasal 386 ayat (1) dan (2) disebutkan bahwa "*Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Dan inovasi dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*". Selanjutnya Pasal 387 menyebutkan bahwa dalam merumuskan kebijakan inovasi yang berorientasi pada peningkatan pelayanan publik, Pemerintahan Daerah mengacu pada prinsip: (a) peningkatan efisiensi; (b) perbaikan efektivitas; (c) perbaikan kualitas pelayanan; (d) tidak ada konflik kepentingan; (e) berorientasi kepada kepentingan umum; (f) dilakukan secara terbuka; (g) memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan (h) dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Sedangkan dalam aktivitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang meliputi inovasi pelayanan publik, telah dirumuskan kebijakan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pada pasal 6 dan pasal 7 terkait dengan kebijakan diskresi.

Kemudian untuk mengembangkan dan meningkatkan inovasi pada pelayanan publik, maka telah dilakukan beberapa upaya antara lain: Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kementerian PAN & RB dan kebijakan *One Agency One Innovation*; Pengembangan Sistem Inovasi Pemerintah Daerah (SIDa) oleh Kementerian Ristek dan Pendidikan Tinggi; *Innovative Government Award* (IGA) oleh Kementerian Dalam Negeri; dan Komisi Inovasi Nasional (KIN).

C. DEFINISI OPERASIONAL

Persepsi adalah interpretasi dan penilaian seseorang terhadap suatu fenomena sosial. Persepsi tidak hanya dihasilkan melalui penilaian subjektif yang cenderung personal, tetapi juga dihasilkan melalui penilaian objektif yang

bersumber dari pengalaman langsung/tidak langsung, dan atau pengetahuan yang dimiliki seseorang.

Inovasi adalah proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah.

Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum.

Inovasi Pelayanan Publik ialah pengenalan elemen baru kepada pelayanan publik dalam bentuk pengetahuan baru, organisasi baru, dan manajemen atau proses kemampuan baru yang masih menunjukkan kesinambungan dengan masa lalu.

Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ialah suatu pengukuran berdasarkan pendapat masyarakat mengenai ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, terobosan, proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

BAB III METODOLOGI

Untuk memperoleh data indeks persepsi inovasi pelayanan publik di lingkungan masing-masing Kementerian/Lembaga/Daerah (K/L/D) dan BUMN/BUMD dilakukan melalui survei. Metode penelitian survei digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas dan manfaat inovasi pelayanan publik yang diperoleh dan dirasakan selama ini. Penelitian survei adalah pengumpulan data dari suatu populasi dengan memilih sampel secara tepat, sehingga hasil survei memiliki tingkat validitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

Metode penelitian survei digunakan dalam indeks persepsi inovasi pelayanan publik dengan pertimbangan bahwa untuk mengumpulkan data persepsi masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik membutuhkan populasi yang besar, namun demikian dapat menggunakan sampel yang relatif kecil. Dengan demikian, dengan metode survei ini dapat lebih menghemat penggunaan sumber daya, baik SDM, sarana dan prasarana maupun anggaran.

A. PENDEKATAN

Dalam pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala likert 1-10 dengan tujuan agar responden memiliki keleluasaan dalam mempersepsikan kualitas dan manfaat inovasi layanan publik. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari rentang yang tersedia.

B. PENARIKAN SAMPEL

1. Teknik penarikan sampel

Untuk mendapatkan hasil survei yang memiliki tingkat validitas yang tinggi, maka penetapan responden dalam Survei Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* digunakan mengingat bahwa tim survei harus benar-benar mengetahui dan beranggapan bahwa orang (responden) yang dipilihnya dapat memberikan informasi tentang adanya inovasi pelayanan publik di masing-masing unit layanan publik.

2. Proporsionalitas responden

Agar proporsionalitas responden dapat terpenuhi, maka dalam penetapan jumlah responden di masing-masing kelompok sampel ditetapkan secara proporsional berdasarkan *random sampling*, dengan proporsi jumlah responden sebagai berikut:

- a. Masyarakat Pengguna Layanan (100%). Dalam hal ini, responden adalah masyarakat pengguna layanan langsung antara lain layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, perizinan, kependudukan.
- b. Reviu Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik
 - 1) Aparatur K/L/D dan BUMN/D
 - 2) Akademisi
 - 3) LSM/Kelompok Masyarakat
- c. Data sekunder sebagai bahan penguat Indeks Persepsi dari masyarakat

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Rumus *Krejcie dan Morgan*.

Rumus Krejcie dan Morgan:
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1 - P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Metode Penarikan Sampel Krejcie dan Morgan

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

N = Populasi S = Sampel

C. METODE PENGHITUNGAN

Penghitungan indeks persepsi inovasi pelayanan publik dilakukan sebagai berikut:

1. Formula Penghitungan Indeks

Penghitungan nilai indeks persepsi inovasi pelayanan publik sesuai dengan konstruksi instrumen sebagaimana tersebut di atas, maka disusun formula atau rumus penghitungannya sebagai berikut:

$$i = \frac{(50\% (S_{X1}) + 50\%(S_{X2})) \times 100}{10}$$

atau

$$i = 10 \left(\frac{1}{2} S_{X1} + \frac{1}{2} S_{X2} \right)$$

Dimana

I = Nilai indeks persepsi inovasi pelayanan publik

S_{X_1} = Nilai Aspek *Output*

S_{X_2} = Nilai Aspek *Outcome*

Adapun formulasi perhitungan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

a. Aspek *Output*

Terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi kebaruan dan dimensi produktif, sehingga rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$S_{X_1} = \frac{(60 (S_{X_{1.1}}) + 40(S_{X_{1.2}}))}{100}$$

Dimana

$S_{X_{1.1}}$ = Dimensi Kebaruan

$S_{X_{1.2}}$ = Dimensi Produktif

Setiap dimensi memiliki indikator tersendiri, sehingga perhitungan tiap tiap dimensi adalah sebagai berikut:

$$S_{X_{1.n}} = \frac{S_{ind_1} + \dots + S_{ind_y}}{y}$$

Dimana

$S_{X_{1.n}}$ = Nilai tiap indikator pada aspek output

S_{ind_y} = Indikator

y = Jumlah indikator

Dalam hal ini Dimensi Kebaruan memiliki 8 indikator dan Dimensi Produktif memiliki 5 indikator.

b. Aspek *Outcome*

Terdiri dari 2 dimensi yaitu dimensi berdampak dan dimensi ada bukti inovasi, sehingga rumus perhitungan Aspek *Outcome* adalah sebagai berikut:

$$S_{X_2} = \frac{(50 (S_{X_{2.1}}) + 50(S_{X_{2.2}}))}{100}$$

Dimana

$S_{X_{2.1}}$ = Dimensi berdampak

$S_{X_{2.2}}$ = Dimensi ada bukti inovasi

Setiap dimensi memiliki indikator tersendiri, sehingga perhitungan tiap dimensi adalah sebagai berikut:

$$S_{X2.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

Dimana

$S_{X2.n}$ = Nilai tiap indikator pada aspek outcome

$Sind_y$ = Indikator

y = Jumlah indikator

Dalam hal ini Dimensi Kebaruan memiliki 4 indikator dan Dimensi Produktif memiliki 6 indikator.

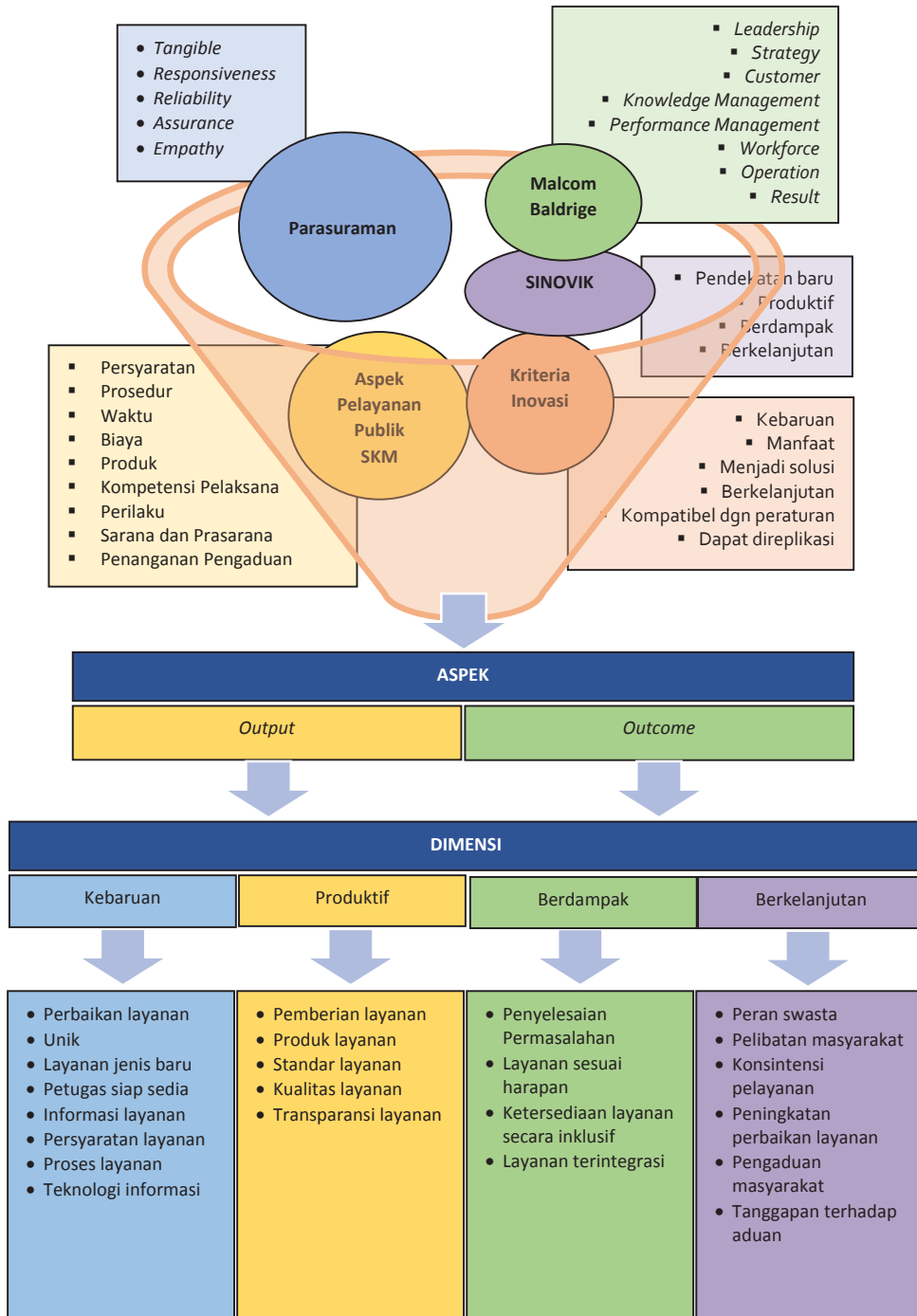
D. KERANGKA PIKIR PENGUKURAN

Penentuan aspek dimensi dan indikator Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dibangun berdasarkan kristalisasi beberapa konsep pelayanan publik dan inovasi yang mencakup konsep Parasuraman, Malcolm Baldrige, unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK), dan kriteria Inovasi Administrasi Negara.

Dalam pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik ini yang menjadi obyek penilaian adalah aspek *output* dan *outcome* dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Aspek *output* mencakup dimensi kebaruan dan produktif, sedangkan aspek *outcome* mencakup dimensi berdampak dan berkelanjutan dari inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan. Keempat dimensi tersebut memiliki total 23 indikator dengan rincian sebagai berikut:

Dimensi Kebaruan memiliki 8 indikator yaitu: (1) perbaikan layanan, (2) keunikan layanan, (3) layanan jenis baru, (4) petugas selalu ada, (5) informasi layanan, (6) persyaratan layanan, (7) proses layanan, (8) teknologi informasi layanan. Dimensi Produktif memiliki 5 indikator yaitu: (9) pemberian layanan, (10) produk layanan, (11) standar layanan, (12) kualitas layanan, (13) transparansi layanan. Dimensi Berdampak memiliki 4 indikator, yaitu: (14) Penyelesaian Permasalahan, (15) Kesesuaian layanan, (16) Ketersediaan layanan secara inklusif, (17) Layanan terintegrasi. Dimensi Berkelanjutan memiliki 6 indikator yaitu: (18) Peran swasta, (19) Pelibatan masyarakat, (20) Konsistensi pelayanan, (21) Peningkatan perbaikan layanan, (22) Pengaduan masyarakat dan (23) Tanggapan terhadap aduan.

Secara lebih lengkap, model kerangka pikir pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1
Model Kerangka Pikir Pengukuran IPIPP

E. SKALA INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Penilaian Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dituangkan ke dalam skala penilaian sebagaimana terlihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 3

IPIPP	KETERANGAN	RENTANG NILAI
AA	<i>Excellent innovation</i>	: 91,01 - 100.00
A	Sangat inovatif	: 82,01 - 91.00
BB	Inovatif	: 73,01 - 82.00
B	Cukup Inovatif	: 64,01 - 73.00
CC	Biasa	: 55,01 - 64.00
C	Kurang Inovatif	: 46,01 - 55.00
DD	Tidak inovatif	: 37,01 - 46.00
D	Sangat tidak inovatif	: 28,01 - 37.00
EE	Inovasi Buruk	: 19,01 - 28.00
E	Inovasi Sangat Buruk	: 10,00 - 19.00

BAB IV

UJI VALIDASI INSTRUMEN DAN PILOT PROJECT PENGUKURAN IPIPP DI BEBERAPA LOKUS

A. UJI VALIDASI INSTRUMEN

Untuk menghasilkan indeks persepsi inovasi pelayanan publik yang memiliki tingkat validitas yang dapat dipertanggungjawabkan, maka dibutuhkan instrumen yang benar-benar dapat memotret dan menggambarkan secara umum persepsi publik terhadap inovasi-inovasi yang telah dilakukan oleh K/L/D dan BUMN/BUMD dalam pemberian pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan aspek teknis dan administratif uji validasi instrumen dilakukan di 2 (dua) daerah, yaitu di lingkungan Kabupaten Serang dan Kota Cilegon.

Uji validasi instrumen baik di Kabupaten Serang maupun di Kota Cilegon dilaksanakan melalui FGD dan wawancara mendalam (*indepth interview*) terhadap beberapa kepala OPD terpilih yaitu: (1) Kepala Bagian Organisasi; (2) Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil; (3) Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan; (4) Kepala Dinas Kesehatan; (5) Kepala Dinas Perhubungan; dan (6) Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Beberapa masukan dari hasil FGD maupun wawancara mendalam (*indepth interview*) di Kabupaten Serang maupun Kota Cilegon untuk penyempurnaan instrumen antara lain sebagai berikut:

1. Perlunya penyempurnaan *framework* pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, sehingga konstruksi model pengukurannya benar-benar didukung dengan konsepsi teoritis dan aspek kebijakan yang memadai;
2. Perlunya penyederhanaan bahasa dalam kuesioner, mengingat responden masyarakat memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda sehingga kemampuan dalam memahami dan mencerna pernyataan dalam kuesioner juga berbeda-beda;
3. Perlu pengurangan jumlah pertanyaan, intinya dengan sedikit pertanyaan atau pernyataan tetapi dapat memotret kondisi yang senyatanya terjadi;
4. Perlu pemberian ruang yang sebesar-besarnya bagi masyarakat untuk memberikan persepsinya sesuai dengan apa yang mereka lihat, amati dan rasakan terkait dengan inovasi dalam pemberian pelayanan publik.
- 5.

Berdasarkan beberapa masukan penyempurnaan instrumen, maka telah ditindaklanjuti dengan beberapa penyempurnaan desain dan instrumen indeks persepsi inovasi pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kerangka Pikir dengan perubahan dari 3 dimensi dan 12 Indikator menjadi 2 Aspek, 4 Dimensi dan 23 Indikator;
2. Kuesioner yang akan dipakai sebagai pengumpul data responden mengalami perubahan jumlah item (berkurang) dengan melakukan penajaman, penggabungan dan pengurangan instrumen dari 26 pertanyaan menjadi 23 pertanyaan;
3. Perlunya perubahan skala ukur dari 5 rentang menjadi 10 rentang.

B. PILOT PROJECT PENGUKURAN INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

1. Kota Pekalongan

a. Profil dan Demografi

Kota Pekalongan, adalah salah satu kota di Provinsi Jawa Tengah Kota ini terletak di jalur pantura yang menghubungkan Jakarta-Semarang-Surabaya. Pekalongan berjarak 101 km sebelah barat Semarang, atau 384 sebelah timur Jakarta. Pekalongan dikenal mendapat julukan kota batik, karena batik Pekalongan memiliki corak yang khas dan variatif. Kota Pekalongan memiliki pelabuhan perikanan terbesar di Pulau Jawa.

Secara geografis, wilayah Kota Pekalongan terletak antara 60 50' 42" - 60 55' 44" Lintang Selatan dan 109 37' 55" - 109 42' 19" Bujur Timur. Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (RTRWN) menetapkan Kota Pekalongan sebagai Pusat Kegiatan Wilayah (PKW). Sebagai PKW maka diharapkan Kota Pekalongan dapat berperan menjadi pusat pengembangan bagi wilayah di sekitarnya, yang meliputi Kabupaten Pekalongan dan Kabupaten Batang.

Dalam sistem pengembangan wilayah Provinsi Jawa Tengah, RT/RW Provinsi Jawa Tengah juga menetapkan Kota Pekalongan sebagai bagian dan simpul utama dari Kawasan Petanglong (Kawasan Kota Pekalongan, Kabupaten Batang dan Kabupaten Pekalongan). Kawasan Petanglong adalah kawasan strategis dari sudut kepentingan pertumbuhan ekonomi dan sektor unggulannya adalah pertanian, pariwisata, industri dan perikanan. Potensi ekonomi yang menjadi andalan Kawasan Petanglong meliputi sektor primer adalah perikanan; sektor sekunder adalah tekstil, batik, dan pengolahan ikan; serta sektor tersier adalah jasa dan perdagangan. Kondisi ini tentunya menjadikan Kota Pekalongan memiliki posisi yang sangat strategis.

Sebagai daerah yang telah berkembang dan produk domestik regional bruto terbesarnya disumbangkan lapangan usaha Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor (22,14%), Industri Pengolahan (21,67%), dan Konstruksi (14,91%) serta posisi strategis Kota Pekalongan di jalur Pantai Utara Jawa maka tentunya Kota Pekalongan memiliki keunggulan komparatif (*comparative advantage*) dibandingkan daerah lainnya. Diharapkan keunggulan ini dapat menjadi lokomotif bagi kemajuan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Batas administratif Kota Pekalongan adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Jawa;
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Batang;
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Batang dan Pekalongan, dan
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Pekalongan.

Luas wilayah Kota Pekalongan adalah 4.525 Ha atau 45,25 km². Jarak terjauh dari wilayah Utara ke wilayah Selatan ± 9 Km dan dari wilayah Barat ke wilayah Timur ± 7 Km. Kota Pekalongan terdiri dari 4 kecamatan dan pada mulanya 47 kelurahan menjadi 27 kelurahan. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penggabungan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan, secara administratif Kota Pekalongan terbagi menjadi 4 kecamatan dan 27 kelurahan (diberlakukan per 1 Januari 2015). Penggabungan kelurahan tersebut ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, melaksanakan fungsi pemerintahan secara efisien serta meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan peta administratif tersebut bahwa arah pengembangan wilayah kota terkonsentrasi di sepanjang koridor jalan, terutama jalan nasional arah Barat dan Timur serta jalan provinsi ke arah Selatan. RT/RW Kota Pekalongan juga menetapkan sepanjang koridor-koridor jalan tersebut sebagai kawasan strategis kota dari sudut kepentingan pertumbuhan ekonomi.

Kecamatan Pekalongan Barat terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan yaitu Kelurahan Medono, Podosugih, Sapuro Kebulen, Bendan Kergon, Pasirkratonkramat, Tirto dan Pringrejo. Kecamatan Pekalongan Timur terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan yaitu Kelurahan Noyontaansari, Kauman, Poncol, Klego, Gamer, Setono dan Kali Baros. Kecamatan Pekalongan Selatan terdiri dari 6 (enam) kelurahan yaitu Kelurahan Banyurip, Buaran Kradenan, Jenggot, Kuripan

Kertoharjo, Kuripan Yosorejo dan Sokoduwet. Kecamatan Pekalongan Utara terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan yaitu Kelurahan Krapyak, Kandang Panjang, Panjang Wetan, Padukuhan Kraton, Degayu, Bandengan dan Panjang Baru. Pekalongan Utara adalah kecamatan terluas di Kota Pekalongan yaitu 14,88 Km² atau 33% dari luas wilayah Kota Pekalongan.

Tabel 4
Nama dan Luas Kecamatan di Kota Pekalongan

No	Kecamatan	Luas (Km ²)	Persentase Luas (%)
1	Kecamatan Pekalongan Barat	10,5	22
2	Kecamatan Pekalongan Timur	9,52	21
3	Kecamatan Pekalongan Selatan	10,80	24
4	Kecamatan Pekalongan Utara	14,88	33
	TOTAL	45,25	100

Sumber: Kota Pekalongan Dalam Angka Tahun 2015



Tabel 5
Demografi Kota Pekalongan Tahun 2015

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
0-4	13.021	12.061	25.082
5-9	13.026	12.391	25.417
10-14	12.974	12.674	25.648
15-19	13.944	13.189	27.133
20-24	14.842	13.154	27.996
25-29	12.897	12.050	24.947
30-34	11.458	11.682	23.140
35-39	11.092	11.411	22.503
40-44	10.109	10.661	20.770
45-49	9.408	10.127	19.535
50-54	8.589	9.047	17.636
55-59	6.928	6.970	13.898
60-64	4.288	4.416	8.704
65+	5.719	8.405	14.124
Jumlah	148.295	148.238	296.533
2014	146.863	146.841	293.704
2013	145.450	145.420	290.870
2012	144.004	143.974	287.978
2011	135.593	142.775	278.368
2010	134.332	141.826	276.158

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekalongan

b. Prestasi dan Penghargaan Kota Pekalongan

Pada tahun 2014 Pemerintah Kota (Pemkot) Pekalongan menorehkan prestasi dan penghargaan yang diberikan oleh Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) terkait dukungan dan kerjasama Pemkot Pekalongan dalam uji petik e-rekapitulasi Pemilu Legislatif 2014 lalu. Penghargaan itu diserahkan oleh Kepala BPPT dan diterima oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan Sri Budi Santoso disela-sela acara Dialog Nasional Inovasi TIK untuk Pelayanan Publik Secara elektronik.



Pada tahun yang sama Kota Pekalongan, secara resmi mendapatkan predikat kota kreatif dunia dari UNESCO per 1 Desember 2014. Kota Pekalongan, ditetapkan UNESCO sebagai kota kreatif dalam kategori "*crafts & folk art*" (kerajinan dan kesenian masyarakat).

Pada 2013 terdapat lima kota di Indonesia yang diajukan Kemenparekraf ke UNESCO, yakni Bandung, Yogyakarta, Surakarta, Denpasar dan Pekalongan. Namun hanya satu yang terpilih, yakni Kota Pekalongan. Bahkan Kota Pekalongan ini menjadi satu-satunya kota kreatif di Asia Tenggara.



Pada hari Kamis tanggal 1 September 2016 tepatnya di panggung Depan GOR Jetayu Kota Pekalongan SMK Muhammadiyah Pekalongan mendapatkan Juara 2 Kreativitas & Inovasi bidang pendidikan Simulator Mesin Otomotif V8 dengan bahan PVC Bekas tingkat Kota Pekalongan.



Tabel 6
Daftar Pemenang Inovasi SMK Kota Pekalongan

No. Peringkat	Judul Proposal	Aspek	Pengusul
1	Inovasi Pemanfaatan Pipa PVC	Kerajinan dan Industri Rumah Tangga	Pujo Sunarsono Puzo's Art Gallery Pekalongan
2.	Simulator Mesin Otomotif V8 dengan bahan PVC Bekas	Pendidikan	Khusnawan SMK Muhamadyah Pekalongan
3.	Metode Pengenalan Bahasa Isyarat Bagi Anak Tuna Rungu Dengan Teknologi	Pendidikan	Nur Indah Setyaningrum Yayasan HEC Indonesia Pekalongan

Selanjutnya pada tahun 2015 Inovasi *E-Gov* Kota Pekalongan juga terpilih mengikuti pameran Inovasi Kepemimpinan Jateng 2015.



Berbagai inovasi Kota Pekalongan yang berhasil diwujudkan secara riil memperoleh apresiasi dari berbagai pihak, baik dari pemerintah maupun lembaga nasional dan internasional. Kali ini, giliran Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memberi apresiasi pada inovasi di bidang *e-government* dengan mengundang Dinas Kominfo Pekalongan untuk memamerkan Inovasi *E-Government* yang telah dijalankan di Kota Pekalongan pada ajang Pameran Inovasi Kepemimpinan Provinsi Jawa Tengah yang akan digelar Selasa 3 Februari 2015 bertempat di Auditorium Sasana Widya Praja Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah.

Pameran Inovasi Kepemimpinan ini merupakan *event* yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Badan Diklat Pemprov Jateng untuk melakukan diseminasi dan publikasi berbagai proyek perubahan atau inovasi yang dilaksanakan oleh para alumni peserta Diklat Kepemimpinan Tingkat II, III dan IV Pola Baru tahun 2014.

Untuk proyek perubahan atau inovasi yang dilaksanakan oleh peserta alumni Diklatpim Tingkat II Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah tahun 2014, terpilih 10 inovasi terbaik yang disajikan dalam Pameran Inovasi Kepemimpinan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015. Salah satunya adalah Inovasi di Bidang *E-Government* yang diinisiasi oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan, Dr. Sri Budi Santoso, M.Si. Ketika dimintai tanggapannya, Sri Budi menyampaikan apresiasi atas acara pameran inovasi kepemimpinan yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan terima kasih atas kepercayaan Pemprov Jawa Tengah memberi kesempatan inovasi Kota Pekalongan turut disajikan dalam pameran inovasi kepemimpinan tahun 2015. "Saya kira inisiatif menyelenggarakan pameran inovasi kepemimpinan oleh Pemprov Jateng ini sangat baik, dan sangat inovatif gagasannya. Saya memberikan apresiasi atas gagasan ini, dan ke depan harapannya lebih banyak lagi inovasi-inovasi dari kabupaten/kota se-Jawa Tengah dapat ditampilkan, sehingga dapat menjadi forum untuk saling belajar dan *sharing* pengalaman", ujar Sri Budi menjelaskan. (Sumber: www.pekalongankota.go.id).

Untuk yang sekian kalinya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Pekalongan kembali meraih penghargaan sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP) Terbaik Kedua Nasional untuk Tahun 2016. Penghargaan tersebut didapat dari hasil penilaian Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).



Pemerintah Kota Pekalongan selain meraih predikat WTP, Kota Pekalongan juga meraih penghargaan penyelenggaraan PTSP terbaik kedua tingkat Nasional tahun 2016. Dan penghargaan ini bukan yang pertama kalinya karena sebelumnya, pada tahun 2010 juga berhasil menjadi terbaik kedua kemudian di tahun 2012 di peringkat ke empat. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Pekalongan meraih penghargaan sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terbaik Kedua Nasional untuk Tingkat Kota Tahun 2016 dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Survei dan penilaian dari BKPM bekerja sama dengan Sucofindo ke semua penyelenggara PTSP di seluruh Indonesia, baik itu kategori provinsi, kabupaten, maupun kota. Kemudian terpilih 10 besar untuk provinsi, kabupaten, dan kota. Dari survei itu BPMP2T masuk dalam 10 besar PTSP terbaik kategori kota. Kemudian masing-masing kepala penyelenggara PTSP yang masuk 10 besar diundang untuk memberikan paparan di hadapan tim penilai dari berbagai kementerian dan lembaga.

Kemudian terpilih lima besar terbaik untuk kategori provinsi, kabupaten, dan kota. Kota Pekalongan kembali berhasil masuk dalam lima besar. Lalu untuk yang masuk lima besar ini dilakukan uji petik di lapangan, untuk mengetahui apakah yang disampaikan itu benar-benar sesuai dengan kenyataan di lapangan. Sebagai PTSP Terbaik ini bukanlah yang pertama kalinya diraih Kota Pekalongan di tingkat nasional. Antara lain, pada 2010,

BPMP2T meraih Juara II Nasional Penyelenggara PTSP Tingkat Kota dari BKPM, lalu pada 2012 meraih peringkat IV Terbaik Nasional untuk ajang penghargaan yang sama.

Disamping beberapa penghargaan tersebut di atas, Kota Pekalongan juga telah merancang inovasi dalam penataan perkotaan dalam bentuk Model Kota Inovatif Pekalongan. Gambaran secara komprehensif model inovatif perkotaan sebagai berikut.



Gambar 2
Model Kota Inovatif Pekalongan

Untuk mendukung publikasi karya-karya ilmiah, kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, telah diterbitkan Jurnal Litbang Kota Pekalongan baik dalam bentuk media cetak maupun media online. Adapun desain Jurnal Litbang Kota Pekalongan dapat dilihat sebagai berikut.

ISSN 2085-0689 (media cetak)
ISSN 2503-0728 (media online)



JURNAL LITBANG KOTA PEKALONGAN

Volume 10 Tahun 2016

Analisis Faktor-faktor Penentu Kecurangan (Fraud) pada Sektor Pemerintahan (Studi kasus pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Pekalongan)
Moh. Risqi Kurnia Adi, Komala Ardiyani, Arum Ardianingsih

Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pengobatan TB Paru di BKPM Kota Pekalongan
Sri Hidayati, Ahmad Baequny, Sumarni

Hubungan antara Pengetahuan Ibu tentang Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi dengan Sikap Ibu dalam Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi di Wilayah Kerja Puskesmas Bendan Kota Pekalongan
Ta'adi, Zaenal Amirudin, Nur Fitriyah

Peran Keluarga dalam Pengambilan Keputusan Ibu Nifas untuk Melakukan Praktik Pantang Makanan di Kota Pekalongan
Indar Widowati, Afiyah Sri Harnany, Zaenal Amirudin

Analisis Hubungan Tingkat Kecemasan dan Nyeri Persalinan Kala 1 Primipara di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Pekalongan
Agustina Rahmawati, Hartati, Sumarni

Hubungan Dukungan Keluarga dengan Kecemasan Ibu dari Anak yang Menderita Bronkopneumonia di BKPM Kota Pekalongan
Moh. Projo Angkasa, Isrofah, Maslahatul Inayah, Indayah Dewi Tunggal

Gambaran Tingkat Pengetahuan Orangtua terhadap Pendidikan Anak Usia Dini di Wilayah Kelurahan Bendan Kota Pekalongan
Suryo Pratikwo, Sri Mawar, Sirly Amri Meilynda


Peran Bidan dalam Pelaksanaan Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) pada Masa Kehamilan di Kota Pekalongan
Rosmiati, Tri Anonim, Supriyo

Aplikasi Pencarian Tempat Wisata Kuliner di Kota Pekalongan berbasis Location Based Service dan Geotagging pada Android
Taryadi




Pemerintah Kota Pekalongan
Kantor Riset, Teknologi, dan Inovasi

Selanjutnya untuk mendorong tumbuhkembangnya kreativitas dan inovasi di kalangan masyarakat Kota Pekalongan, juga telah disusun Panduan Pelaksanaan Kreativitas dan Inovasi Masyarakat Kota Pekalongan Tahun 2017.



PANDUAN PELAKSANAAN KREATIVITAS & INOVASI MASYARAKAT KOTA PEKALONGAN TAHUN 2017



PENDAHULUAN Menghadapi persaingan global dan regional, di mana kita telah berada di tengah-tengahnya. Sehingga, tidak ada pilihan lain selain berkompetisi dengan bangsa lain dalam menyajikan beragam produk dan layanan berdaya saing pada pasar luar maupun dalam negeri agar memberikan nilai tambah bagi pelaku usaha dalam negeri yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Kota Pekalongan sendiri telah menginisiasi terbangunnya SIDA di Kota Pekalongan dengan komponen kelembagaan, jejaring dan kesumberdayaan sebagai unsur-unsurnya. Perpaduan dan integrasi berbasis IPTEK menghasilkan beberapa kegiatan yang mencerminkan semangat Inovasi antara lain : Teknologi Tepat Guna, Pos Pelayanan Teknologi, Inkubator Bisnis, Inovasi Award dan Penghargaan Kreatifitas dan Inovasi

Pemerintah Kota Pekalongan melalui Kantor Riset, Teknologi dan Inovasi Kota Pekalongan menemuhi kebijakan memfasilitasi inovasi-inovasi dimaksud dalam sebuah proses seleksi atau lomba yang salah satunya dikenal sebagai KRENOVA bertujuan mengapresiasi Kreativitas warga Pekalongan dan mempersiapkan inovasi memasuki pasar, dalam arti siap jual atau dikenal sebagai hilirisasi-komersialisasi.

Krenova Kota Pekalongan tahun 2017 akan menjangkau produk-produk inovasi baru yang ditemukan dimasyarakat yang memberikan solusi permasalahan yang timbul dimasyarakat dan kepada yang masuk seleksi akan diberikan beberapa fasilitas, bukan semata-mata ditujukan bagi para peserta dan pemenang lomba saja, namun untuk tujuan akhir lebih luas, yakni masyarakat melalui fokus lomba yakni pangan, energi dan infrastruktur (sesuai dengan tema Krenova Provinsi Jawa Tengah) yang dipandang menciptakan multiplier effects cukup masif bagi masyarakat Jawa Tengah secara umum dan Kota Pekalongan khususnya.

MAKSUD Maksud kegiatan Fasilitas Kegiatan Pengembangan Kreativitas Teknologi dimaksudkan untuk memberikan penghargaan atau anugerah kepada masyarakat Kota Pekalongan baik secara individu maupun kelompok masyarakat yang telah berhasil sebagai pengali, penemu atau pengembang dan karyanya diharapkan dapat bermanfaat dan bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat

PESERTA Kriteria umum calon penerima penghargaan Krenova adalah:

1. Masyarakat Kota Pekalongan
2. Perorangan atau Kelompok
3. Tidak terkait secara langsung dengan Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan tidak terafiliasi dengan Lembaga Litbang Pemerintah.

KRITERIA HASIL KARYA

Kriteria hasil karya yang dapat diunggulkan meliputi:

1. Murni hasil kreativitas dan inovasi perorangan atau kelompok yang telah diterapkan di suatu daerah/lokasi.
2. Mudah didiseminasikan dan diadopsi masyarakat.
3. Teknologinya dapat diaplikasikan dalam skala rumah tangga.
4. Bahan baku yang digunakan berbasis lokal dan ramah lingkungan
5. Karya yang dihasilkan ramah lingkungan.

Kriteria lain yang mencerminkan:

1. Aspek Ekonomi
Peningkatan pendapatan calon penerima penghargaan, peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal, peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah.
2. Perkembangan IPTEK
Peningkatan pengembangan dan penguasaan IPTEK serta dampak perkembangan IPTEK bagi daerah.
3. Sosial
Kesesuaian kapasitas masyarakat dan budaya lokal dengan teknologi, serta perubahan sikap perilaku positif masyarakat.

TUJUAN Tujuan kegiatan Fasilitas Kegiatan Pengembangan Kreativitas Teknologi adalah untuk mendorong terbentuknya budaya kreatif dan inovatif dibidang IPTEK dalam rangka meningkatkan daya saing serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

ASPEK Kegiatan ini mencakup semua hasil kreativitas dan inovasi yang dilakukan oleh individu, kelompok, dan masyarakat di bidang teknologi dan penerapan yang telah dilakukan pada bidang:

1. Agribisnis dan Pangan
2. Energi
3. Kehutanan dan Lingkungan Hidup
4. Kelautan dan Perikanan
5. Kesehatan, obat-obatan dan kosmetika
6. Pendidikan
7. Rekayasa dan manufaktur
8. Kerajinan dan industri rumah tangga
9. Sosial

JADWAL PELAKSANAAN

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Pengumuman Krenova	Februari 2017
2.	Pengumpulan Proposal Usulan Administrasi Profile Krenova	Februari – Maret 2017
3.	Penilaian Proposal/Usulan Krenova	April 2017
4.	Penilaian Lapangan Krenova	Mei 2017
5.	Evaluasi dan Penilaian Pemenang Krenova Kota Pekalongan	Mei 2017
6.	Penentuan Pemenang Krenova Kota Pekalongan Tahun 2017	Mei 2017
7.	Uji Publik Melalui Website masa 2 (dua) minggu	Mei 2017
8.	Penyerahan Penghargaan Pemenang Krenova	Agustus 2017
9.	Keikutsertaan dalam Pameran	Agustus 2017

BIDANG PENILAIAN
Aspek-aspek penilaian mencakup :

- a. Orisinalitas
- b. Kepioniran
- c. Penerapan di masyarakat
- d. Manfaat
- e. Keberlangsungan

PENGHARGAAN
Pemenang Krenova akan mendapatkan Piagam Penghargaan dan insentif pembinaan pengembangan dari Walikota Pekalongan sebesar:

Peringkat I : Rp. 5.000.000,- (Lima juta rupiah)
Peringkat II : Rp. 4.000.000,- (Empat juta rupiah)
Peringkat III : Rp. 3.000.000,- (Tiga juta rupiah).


SISTEMATIKA PENULISAN Proposal atau profil temuan ditulis maksimal 20 halaman, huruf Tahoma 12, spasi 1,5, dan dilampiri gambar teknis sesuai kebutuhan, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- a. Judul
- b. Latar belakang
- c. Maksud dan tujuan
- d. Manfaat
- e. Spesifikasi teknik
- f. Keunggulan bila dibandingkan dengan penemuan yang terdahulu
- g. Penerapan pada masyarakat dan dunia industri
- h. Prospek pengembangan

Berkas usulan dikirim rangkap 3 (tiga) ditujukan ke Walikota Pekalongan Cq. Bappeda Kota Pekalongan dengan alamat Jl. Sriwijaya No. 44 Pekalongan 51111 paling lambat tanggal 31 Maret 2017.

Informasi lebih lengkap dapat menghubungi :
Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Pekalongan
Bidang Penelitian, Pengembangan dan Penyusunan Program
 Jl. Sriwijaya No. 44 Pekalongan 51111 Telp./Fax. (0285) 423223
 Email: bappeda@pekalongankota.go.id
 Website: <http://jarlitbangnov.pekalongankota.go.id/>

Keputusan Tim Penilai bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.



Pemerintah Kota Pekalongan
Badan Perencanaan Pembangunan,
Penelitian dan Pengembangan Daerah

Gambar 3
Desain Panduan Pelaksanaan Kreativitas dan Inovasi Masyarakat
Kota Pekalongan Tahun 2017

Dalam rangka melaksanakan pembangunan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Inovasi yang menitikberatkan pada peningkatan peran masyarakat melalui budaya Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Inovasi. Pemerintah Kota Pekalongan bermaksud menyelenggarakan kegiatan Penganugerahan Penghargaan Kreativitas dan Inovasi (Krenova) Tahun 2017 bagi masyarakat Kota Pekalongan untuk memberikan apresiasi kepada masyarakat kreatif dan inovatif Kota Pekalongan baik secara perorangan atau kelompok yang menghasilkan karya kreatif dan inovatif berbasis ilmu pengetahuan.

c. Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Kota Pekalongan

1) Pelaksanaan Pengukuran IPIP Kota Pekalongan

Pelaksanaan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di Kota Pekalongan dimulai dengan pengiriman Surat Pemberitahuan Plh. Deputi Inovasi Administrasi Negara No. 3290/D.3/Kdi.02 tentang pengumpulan data lapangan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dan Surat Penugasan No.: 161/D.3.2/KDI.01.3 tentang Surat Penugasan Pelaksanaan Kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik. Berdasarkan surat tersebut dimaksudkan untuk meminta kesediaan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan untuk memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di Kota Pekalongan.

Berdasarkan respon dari Biro Organisasi Kota Pekalongan selanjutnya dilakukan persiapan administratif dan bahan-bahan serta materi yang akan digunakan dalam rangka melakukan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di Kota Pekalongan.

Tim Pelaksana pengukuran IPIP di Kota Pekalongan terdiri dari: (1) Ani Suprihartini; (2) Marsono; (3) Harditya Bayu Kusuma; (4) Octa Soehartono; (5) Sumaryati; (6) M. Ramelan; dan (7) Gunanta.

2) Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan meliputi 3 (tiga) tahapan kegiatan, yaitu: Persiapan, Pelaksanaan Kegiatan, Pengumpulan Data Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, dan Pembuatan Laporan Hasil Kegiatan dengan agenda acara sebagai berikut:

Hari Pertama: Kegiatan yang dilakukan antara lain koordinasi mengenai pelaksanaan survei dan pengumpulan data serta wawancara dengan pejabat di lingkungan pemerintah Kota Pekalongan.

Hari Kedua: Pelaksanaan survei dan pengumpulan data ke : (1) Masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP; (2) Masyarakat pengguna layanan di Dinas Perhubungan; (3) Masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Capil; (4) Masyarakat pengguna layanan di RSUD Bendan; dan (5) Masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Pekalongan Selatan. Kemudian penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

Sedangkan **Hari Ketiga:** Pembuatan laporan pelaksanaan survei dan pengumpulan data survei, penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

3) Hasil Survei Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat (pengguna layanan) terhadap inovasi pelayanan publik dan mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi capaian inovasi pelayanan publik yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan. Ada pun sasaran kegiatan ini adalah mewujudkan Partisipasi Masyarakat dalam Sinergitas, Kolaborasi Peningkatan Inovasi Pelayanan Publik dan mendorong tumbuhkembangnya Inovasi Pelayanan Publik khususnya di Pemerintah Kota Pekalongan.

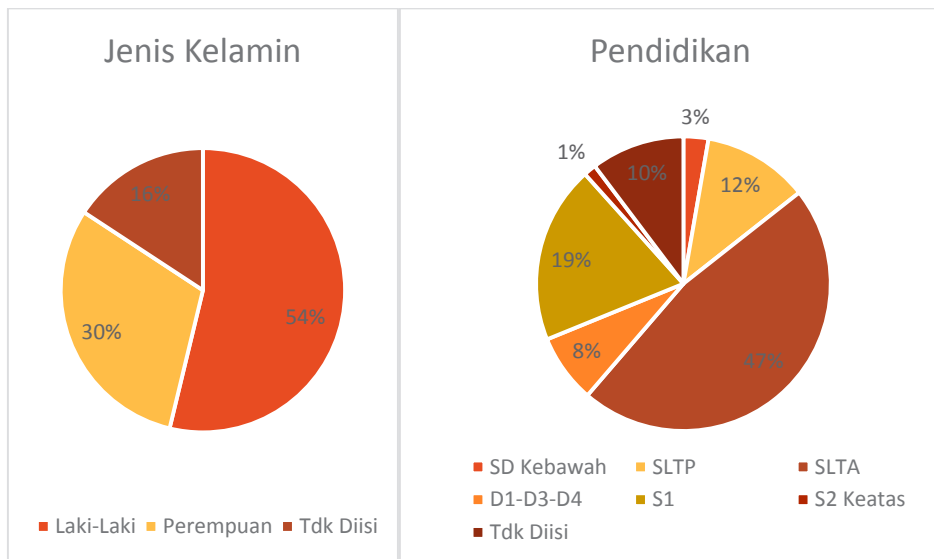
Dari hasil pelaksanaan kegiatan tersebut, telah diperoleh Data Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan melalui survei terhadap pengguna layanan di beberapa dinas-dinas terkait. Metode penelitian survei ini digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap implementasi inovasi pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan Kota Pekalongan.

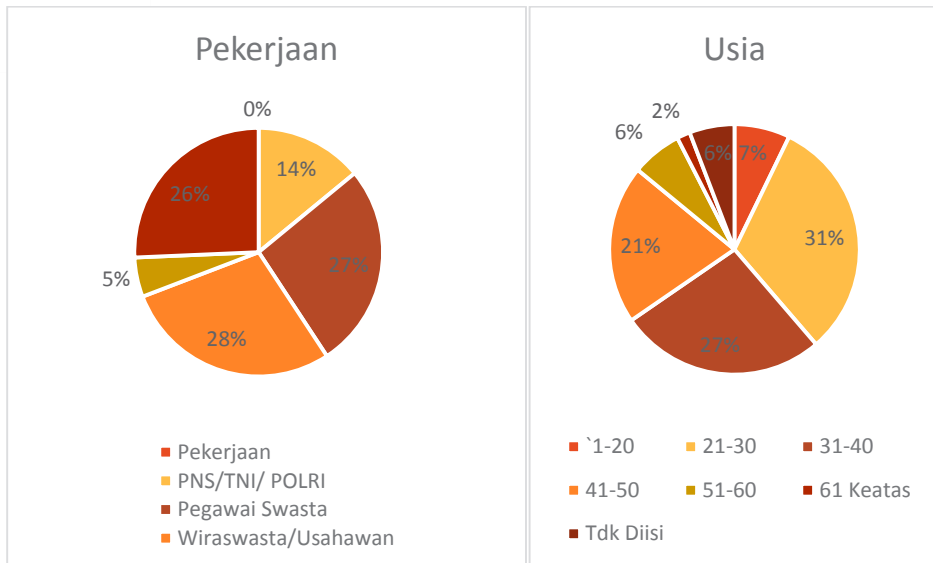
Dalam pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan, jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 292 orang, yang terdiri dari laki-laki 157 orang dan perempuan 89 orang dan terdapat 46 orang yang tidak mengisi keterangan tersebut. Data lebih rinci mengenai

demografi responden survei Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di Kota Pekalongan sebagaimana terlampir.

Tabel 7
Demografi Responden Kota Pekalongan

Jumlah							
Jenis Kelamin		Pendidikan		Pekerjaan		Usia	
Laki-Laki	157	SD Kebawah	8	PNS/TNI/ POLRI	41	1-20	21
Perempuan	89	SLTP	34	Pegawai Swasta	78	21-30	92
Tdk Diisi	46	SLTA	137	Wiraswasta/Usahawan	83	31-40	78
		D1-D3-D4	22	Pelajar/Mahasiswa	15	41-50	60
		S1	57	Lainnya	75	51-60	19
		S2 Keatas	4			61 Keatas	5
		Tdk Diisi	30			Tdk Diisi	17





Berdasarkan pengolahan kuesioner dari responden pengguna layanan di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan, maka telah diperoleh Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik sebesar **68,54** dengan kualifikasi tingkat inovasi pelayanan publik **B (Cukup Inovatif)**.

Tabel 8
Rincian IPIPP Per Aspek dan Dimensi Kota Pekalongan

No.	Indikator Inovasi Pelayanan Publik	NILAI RATA-RATA/ Nilai Tertimbang	Nilai /Bobot
Output (50%)		6,87	3,43
1	Kebaruan (60%)	6,92	4,15
2	Produktif (40%)	6,78	2,71
Outcome (50%)		6,84	3,42
3	Berdampak (60%)	6,72	4,03
4	Berkelanjutan (40%)	7,03	2,81
Nilai Rata Rata			6,85
Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Nilai Rata rata x (100/(skala jawaban)))			68,54
Tingkat Inovasi Pelayanan Publik			B (Cukup Inovatif)

Secara umum nilai indeks aspek *output* sebesar 6,87, sedangkan nilai aspek aspek *outcome* sebesar 6,84. Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa berbagai inovasi yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan di Kota Pekalongan masih cukup inovatif. Akan tetapi hasil dan dampak inovasi yang dirasakan oleh masyarakat khususnya pengguna layanan masih perlu diperbaiki.

Nilai indeks per dimensi adalah sebagai berikut: dimensi kebaruan 6,92, dimensi produktif 6,78, dimensi berdampak 6,72, dan dimensi berkelanjutan 7,03. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dimensi berkelanjutan mendapatkan nilai persepsi tertinggi. Sedangkan dimensi berdampak mendapat nilai terendah. Hal tersebut mencerminkan bahwa sudah ada berbagai inovasi pelayanan publik yang dilakukan, akan tetapi dampak inovasi yang dirasakan oleh pengguna layanan masih perlu belum terasa dan masih perlu ditingkatkan.

2. Kabupaten Garut

a. Profil dan Demografi

Kabupaten Garut berawal dari pembubaran Kabupaten Limbangan pada tahun 1811 oleh Daendels dengan alasan produksi kopi dari daerah Limbangan menurun hingga titik paling rendah nol dan Bupati nya menolak perintah menanam nila (indigo). Pada tanggal 16 Pebruari 1813, Letnan Gubernur di Indonesia yang pada waktu itu dijabat oleh Raffles, telah mengeluarkan Surat Keputusan tentang pembentukan kembali Kabupaten Limbangan yang beribu kota di Suci. Untuk sebuah Kota Kabupaten, keberadaan Suci dinilai tidak memenuhi persyaratan sebab daerah tersebut kawasannya cukup sempit.

Berkaitan dengan hal tersebut, Bupati Limbangan Adipati Adiwijaya (1813-1831) membentuk panitia untuk mencari tempat yang cocok bagi Ibu Kota Kabupaten. Pada awalnya, panitia menemukan Cimurah, sekitar 3 Km sebelah Timur Suci (Saat ini kampung tersebut dikenal dengan nama Kampung Pidayeuheun). Akan tetapi di tempat tersebut air bersih sulit diperoleh sehingga tidak tepat menjadi Ibu Kota. Selanjutnya panitia mencari lokasi ke arah Barat Suci, sekitar 5 Km dan mendapatkan tempat yang cocok untuk dijadikan Ibu Kota. Selain tanahnya subur, tempat tersebut memiliki mata air yang mengalir ke Sungai Cimanuk serta pemandangannya indah dikelilingi gunung, seperti Gunung Cikuray, Gunung Papandayan, Gunung Guntur, Gunung Galunggung, Gunung Talaga Bodas dan Gunung Karacak.

Saat ditemukan mata air berupa telaga kecil yang tertutup semak belukar berduri (Marantha), seorang panitia "kakarut" atau tergores tangannya sampai berdarah. Dalam rombongan panitia, turut pula seorang Eropa yang ikut membenahi atau "ngabaladah" tempat tersebut. Begitu melihat tangan salah seorang panitia tersebut berdarah, langsung bertanya: "Mengapa berdarah?" Orang yang tergores menjawab, tangannya kakarut. Orang Eropa atau Belanda tersebut menirukan kata kakarut dengan lidah yang tidak fasih sehingga sebutannya menjadi "gagarut".

Sejak saat itu, para pekerja dalam rombongan panitia menamai tanaman berduri dengan sebutan "Ki Garut" dan telaganya dinamai "Ci Garut". (Lokasi telaga ini sekarang ditempati oleh bangunan SLTPI, SLTPII, dan SLTP IV Garut). Dengan ditemukannya Ci Garut, daerah sekitar itu dikenal dengan nama Garut. Cetusan nama Garut tersebut direstui oleh Bupati Kabupaten Limbangan Adipati Adiwijaya untuk dijadikan Ibu Kota Kabupaten Limbangan. Pada tanggal 15 September 1813 dilakukan peletakan batu pertama pembangunan sarana dan prasarana ibukota, seperti tempat tinggal, pendopo, kantor asisten residen, mesjid, dan alun-alun. Di depan pendopo, antara alun-alun dengan pendopo terdapat "Babancong" tempat Bupati beserta pejabat pemerintahan lainnya menyampaikan pidato di depan publik. Setelah tempat-tempat tadi selesai dibangun, Ibu Kota Kabupaten Limbangan pindah dari Suci ke Garut sekitar Tahun 1821. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jenderal No: 60 tertanggal 7 Mei 1913, nama Kabupaten Limbangan diganti menjadi Kabupaten Garut dan beribu kota Garut pada tanggal 1 Juli 1913. Pada waktu itu, Bupati yang sedang menjabat adalah RAA Wiratanudatar (1871-1915). Kota Garut pada saat itu meliputi tiga desa, yakni Desa Kota Kulon, Desa Kota Wetan, dan Desa Margawati. Kabupaten Garut meliputi Distrik-distrik Garut, Bayongbong, Cibat, Tarogong, Leles, Balubur Limbangan, Cikajang, Bungbulang dan Pameungpeuk.

Pada tahun 1915, RAA Wiratanudatar digantikan oleh keponakannya Adipati Suria Karta Legawa (1915-1929). Pada masa pemerintahannya tepatnya tanggal 14 Agustus 1925, berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal, Kabupaten Garut disahkan menjadi daerah pemerintahan yang berdiri sendiri (otonom). Wewenang yang bersifat otonom berhak dijalankan Kabupaten Garut dalam beberapa hal, yakni berhubungan dengan masalah pemeliharaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, kebersihan, dan poliklinik. Selama periode 1930-1942, Bupati yang menjabat di Kabupaten Garut adalah Adipati Moh.

Musa Suria Kartalegawa. Ia diangkat menjadi Bupati Kabupaten Garut pada tahun 1929 menggantikan ayahnya Adipati Suria Karta Legawa (1915-1929).

Perkembangan Fisik Kota

Sampai tahun 1960-an, perkembangan fisik Kota Garut dibagi menjadi tiga periode, yakni pertama (1813-1920) berkembang secara linear. Pada masa itu di Kota Garut banyak didirikan bangunan oleh Pemerintah Kolonial Belanda untuk kepentingan pemerintahan, berinvestasi dalam usaha perkebunan, penggalian sumber mineral dan objek wisata. Pembangunan pemukiman penduduk, terutama disekitar alun-alun dan memanjang ke arah Timur sepanjang jalan Societeit Straat.

Periode kedua (1920-1940), Kota Garut berkembang secara konsentris. Perubahan itu terjadi karena pada periode pertama diberikan proyek pelayanan bagi penduduk. Wajah tata kota mulai berubah dengan berdirinya beberapa fasilitas kota, seperti stasiun kereta api, kantor pos, apotek, sekolah, hotel, pertokoan (milik orang Cina, Jepang, India dan Eropa) serta pasar agenda *event* Indonesia.

Periode ketiga (1940-1960-an), perkembangan Kota Garut cenderung mengikuti teori inti berganda. Perkembangan ini bisa dilihat pada zona-zona perdagangan, pendidikan, pemukiman dan pertumbuhan penduduk.

Keadaan Umum Kota

Pada awal abad ke-20, Kota Garut mengacu pada pola masyarakat yang heterogen sebagai akibat arus urbanisasi. Keanekaragaman masyarakat dan pertumbuhan Kota Garut erat kaitannya dengan usaha-usaha perkebunan dan objek wisata di daerah Garut.

Orang Belanda yang berjasa dalam pembangunan perkebunan dan pertanian di daerah Garut adalah K.F Holle. Untuk mengenang jasa-jasanya, pemerintah Kolonial Belanda mengabadikan nama Holle menjadi sebuah jalan di Kota Garut, yakni jalan Holle (Jl.Mandalagiri) dan membuat patung setengah dada Holle di Alun-alun Garut.

Pembukaan perkebunan-perkebunan tersebut diikuti pula dengan pembangunan hotel-hotel pada Tahun 1917. Hotel-hotel tersebut merupakan tempat menginap dan hiburan bagi para pegawai perkebunan atau wisatawan yang datang dari luar negeri. Hotel-hotel di Kota Garut yaitu: Hotel Papandayan, Hotel Villa Dolce, Hotel Belvedere, dan Hotel Van Hengel.

Di luar Kota Garut terdapat Hotel Ngamplang di Cilawu, Hotel Cisurupan di Cisurupan, Hotel Melayu di Tarogong, Hotel Bagendit di Banyuresmi, Hotel Kamojang di Samarang dan Hotel Cilauteureun di Pameungpeuk. Berita

tentang indahnya Kota Garut tersebar ke seluruh dunia, yang menjadikan Kota Garut sebagai tempat pariwisata.

Secara geografis Kabupaten Garut terletak di Provinsi Jawa Barat bagian Selatan pada koordinat 6'56'49" – 7'45'00" LS dan 107'25'8" – 108'7'30" BT. Memiliki luas wilayah administratif sebesar 306.519 Ha (3.065,19 Km²) dengan batas wilayah:

Utara : Kab. Bandung, Kab. Sumedang

Timur : Kabupaten Tasikmalaya

Selatan : Samudera Indonesia

Barat : Kabupaten Bandung, Kab. Cianjur

Pada sensus awal tahun 2004 Kabupaten Garut terdiri dari 42 Kecamatan, 21 Kelurahan dan 403 Desa. Kecamatan Cibalong merupakan kecamatan yang mempunyai wilayah terluas mencapai 6,99% (21.359) sedangkan Kecamatan Kersamanah merupakan wilayah terkecil dengan luas 1.650 Ha atau 0,54% dari wilayah Kabupaten Garut.

Selanjutnya peta geografis Kabupaten Garut secara lengkap dapat dilihat sebagai berikut.



Tabel 9
Demografi Kabupaten Garut Per Kecamatan Tahun 2009

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Garut Kota	69.985	66.799	136.784
2	Karangpawitan	66.425	63.633	130.058
3	Wanaraja	23.687	22.392	46.079
4	Tarogong Kaler	44.014	42.252	86.266
5	Tarogong Kidul	53.673	52.284	105.957
6	Banyuresmi	47.424	41.731	89.155
7	Samarang	36.824	35.173	71.997
8	Pasirwangi	32.474	30.888	63.362
9	Leles	38.830	37.365	76.195
10	Kadungora	46.744	44.074	90.819
11	Leuwigoong	24.757	23.457	48.214
12	Cibatu	39.440	37.398	76.838
13	Kersamanah	19.436	18.350	37.786
14	Malangbong	61.141	57.931	119.072
15	Sukawening	30.861	28.897	59.758
16	Karangtengah	9.982	9.839	19.821
17	Bayongbong	50.104	48.072	98.176
18	Cigedug	20.867	20.193	41.060
19	Cilawu	53.415	52.009	105.425
20	Cisurupan	47.966	45.747	93.713
21	Sukaresmi	22.261	21.552	43.813
22	Cikajang	38.685	37.816	76.501
23	Banjarwangi	27.418	26.385	53.803
24	Singajaya	23.284	22.773	46.057
25	Cihurip	9.606	9.501	19.107
26	Peundeuy	11.492	10.984	22.476
27	Pameungpeuk	21.160	20.227	41.387
28	Cisompet	27.537	26.448	53.985
29	Cibalong	19.879	19.294	39.173
30	Cikelet	20.729	19.811	40.540

31	Bungbulang	29.888	29.193	59.081
32	Mekarmukti	7.695	7.590	15.285
33	Pakenjeng	33.721	32.627	66.348
34	Pamulihan	9.312	9.043	18.355
35	Cisewu	18.087	17.545	35.632
36	Caringin	15.626	14.619	30.245
37	Talegong	15.867	15.786	31.653
38	Bl. Limbangan	40.526	38.574	79.100
39	Selaawi	20.906	19.595	40.501
40	Cibiuk	18.487	16.876	35.363
41	Pangatikan	20.589	19.287	39.876
42	Sucinaraja	14.614	14.250	28.864
	Jumlah	1.285.419	1.228.261	2.513.680

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Garut

Kabupaten Garut memiliki potensi wisata yang sangat besar. Wisata Garut mempunyai banyak tempat, tidak heran jika dulu orang menyebutnya *Swiss van Java*, karena memang begitu banyak pilihan untuk wisata, baik berbentuk petualangan, religi, sejarah, atau hanya sekedar melihat keindahan alam Garut yang asri dan sejuk.



Gambar 4
Peta Wisata Kabupaten Garut

b. Prestasi dan Penghargaan Kabupaten Garut

Kabupaten Garut telah memiliki berbagai prestasi dan berbagai penghargaan terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Kabupaten Garut juga telah mengembangkan dan melaksanakan berbagai inovasi.



Sumber: <http://bandung.lan.go.id/index.php?r=post/read&id=452>

Beberapa OPD di Kabupaten Garut yang masuk dalam jajaran juara-juara inovasi terbaik, pelayanan publik terbaik dan *booth* pameran terbaik pada acara *Mini Expo* Pelayanan Publik di Kabupaten Garut yang digelar 29 November 2016.

Sejak awal tahun 2016 Pemerintah Kabupaten Garut bersama Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara (PKP2A 1 LAN) telah merencanakan dan melaksanakan kegiatan Laboratorium Inovasi Pemerintah Daerah. Kegiatan tersebut dilatarbelakangi oleh hasil survey Bank Dunia tentang rendahnya kualitas pelayanan publik dan kebijakan publik di Indonesia serta tantangan khusus yang dihadapi Kabupaten Garut dalam hal pemotongan Dana Alokasi Umum (DAU) dan sebagai daerah yang rawan bencana. Dari agenda tersebut telah tercipta 78 desain inovasi.

Pada tahun 2016 juga Kabupaten Garut menerima penghargaan Een Sukaesih Award 2016 dari Gubernur Jawa Barat.



Bupati Garut, Rudy Gunawan, meraih penghargaan sebagai Kepala Daerah Peduli Pendidikan Kreatif dan Inovatif di Jawa Barat. Atas raihan prestasinya tersebut, Rudy Gunawan menerima penghargaan Een Sukaesih Award 2016. Dari Kabupaten Garut, tidak hanya Rudy Gunawan yang meraih penghargaan pada pelaksanaan kegiatan yang diinisiasi oleh salah satu Media Harian di Jawa Barat tersebut. Guru Sekolah Luar Biasa (SLB) Garut Kota, Hipni Mubarak Abidin meraih penghargaan serupa untuk katagori Guru SMP Inspiratif Jawa Barat 2016.

Inovasi dan kreatifitas yang dilakukan Bupati Rudy seperti pemberian penghargaan bagi siswa-siswa berprestasi se-Kabupaten Garut pada samen bersama yang dilakukan di Gedung Pendopo dan memberikannya fasilitas "plesiran" bagi siswa-siswi yang memiliki rangking tertinggi dari tiap Kecamatan menjadi salah satu inovasi dan kreatifitasnya untuk menggenjot prestasi dunia pendidikan di Kabupaten Garut.

Selanjutnya pada tahun 2017 Kabupaten Garut memperoleh Anugerah Pangripta Nusantara (APN) Tingkat Provinsi Jawa Barat Tahun 2017.



Bupati Garut menerima Anugerah Pangripta Nusantara (APN) Tingkat Provinsi Jawa Barat Tahun 2017. Gubernur Jawa Barat secara langsung menyerahkan anugerah tersebut disasikan dua menteri sekaligus; Menteri Dalam Negeri Cahyo Kumolo dan Menteri PAN RB Asman Abnur, di Hotel Intercontinental Bandung. Kabupaten Garut satu-satunya kabupaten yang meraih dua penghargaan sekaligus, sebagai Kabupaten Dokumen Terbaik dan Kabupaten Inovasi Terbaik se-Jawa Barat Tahun 2017.

Kabupaten Garut meraih dua penghargaan terbaik untuk kategori Kabupaten Dokumen Terbaik dan Kabupaten/Kota Inovasi Terbaik. Kecuali untuk Kategori Kabupaten Terbaik yang kedua kalinya, peraihan untuk kategori Kabupaten/Kota Inovasi terbaik, merupakan penghargaan yang pertama diraih Kabupaten Garut. Untuk Kategori Kabupaten Dokumen Terbaik, Garut

menyisihkan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Kuningan, sedangkan untuk Kategori Kabupaten/Kota Inovasi Terbaik Kabupaten Garut juga meraih peringkat pertama menyisihkan Kota Bandung dan Kota Depok. Pemberian penghargaan sendiri dilakukan pada Acara Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Provinsi Jawa Barat.

Dengan penghargaan ini, Kabupaten Garut dipastikan meraih nominasi untuk diajukan menjadi wakil Jawa Barat untuk dinilai Tim Penilai Pusat pada Tahap III dan Tahap IV APN Tingkat Nasional Tahun 2017. Tahun 2016, Kabupaten Garut pernah masuk menjadi nominator bersama 16 kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

c. Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Kabupaten Garut

1) Pelaksanaan Pengukuran IPIPP Kabupaten Garut

Pelaksanaan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut dimulai dengan pengiriman surat pemberitahuan Plh. Deputi Inovasi Administrasi Negara No. 3290/D.3/Kdi.02 tentang pengumpulan data lapangan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dan Surat Penugasan No. 147/D.3.2/Kdi.01.3 tentang Surat Penugasan Pelaksanaan Kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik. Berdasarkan surat tersebut dimaksudkan untuk meminta kesediaan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Garut untuk memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di Kabupaten Garut.

Berdasarkan respon dari Biro Organisasi Kabupaten Garut selanjutnya dilakukan persiapan administratif dan bahan-bahan serta materi yang akan digunakan dalam rangka Kegiatan melakukan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di Kabupaten Garut.

Tim Pelaksana pengukuran IPIPP di Kabupaten Garut terdiri dari: (1) Erfi Muthmainah; (2) Ani Suprihartini; (3) Marsono; (4) Witra Aphdi Yohanitas; (5) Harditya Bayu Kusuma; (6) Octa Soehartono; (7) Sumaryati; (8) M. Ramelan; dan (9) Suroto.

2) Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan meliputi 3 (tiga) tahapan kegiatan, yaitu: Persiapan, Pelaksanaan Kegiatan, pengumpulan data Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, dan Pembuatan Laporan Hasil Kegiatan dengan agenda acara sebagai berikut:

Hari Pertama: Kegiatan yang dilakukan antara lain koordinasi mengenai pelaksanaan survei dan pengumpulan data serta wawancara dengan pejabat dilingkungan pemerintah Kabupaten Garut khususnya perwakilan dari Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, Dinas Perhubungan, Dinas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, Dinas Perhubungan, RSUD Dr. Slamet, Kec. Tarogong Kaler dan Kec. Tarogong Kidul.

Hari Kedua: Pelaksanaan survei dan pengumpulan data ke dinas-dinas terkait, penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

Hari Ketiga: Pembuatan Laporan pelaksanaan survei dan pengumpulan data survei, penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

3) Hasil Survei Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat (pengguna layanan) terhadap inovasi pelayanan publik dan mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi capaian inovasi pelayanan publik yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut. Ada pun sasaran kegiatan ini adalah mewujudkan Partisipasi Masyarakat dalam Sinergitas, Kolaborasi Peningkatan Inovasi Pelayanan Publik dan mendorong tumbuh kembangnya Inovasi Pelayanan Publik khususnya di Pemerintah Kabupaten Garut.

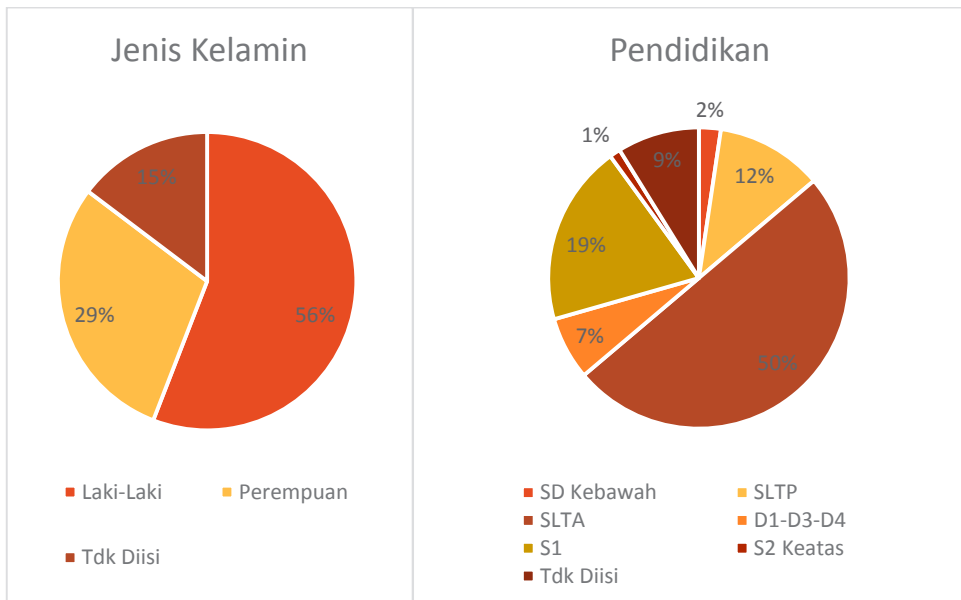
Dari hasil pelaksanaan kegiatan tersebut, telah diperoleh data indeks persepsi inovasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut melalui survei terhadap pengguna layanan di beberapa dinas-dinas terkait. Metode penelitian survei ini digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap implementasi inovasi pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan Kabupaten Garut.

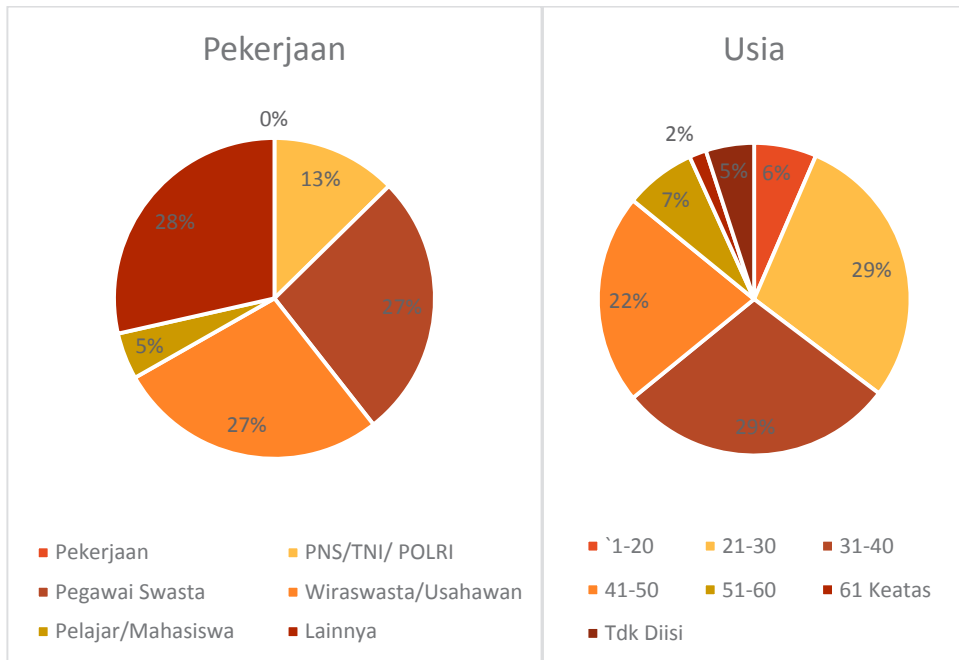
Dalam pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut, jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 340 orang, yang terdiri dari laki-laki 190 orang dan perempuan 100 orang dan terdapat 50 orang yang tidak mengisi keterangan tersebut. Dari sejumlah responden tersebut, 44 orang merupakan pengguna layanan di Dinas Perhubungan, 36 orang di Dinas DPMPPT, 64 orang di Dinas Dukcapil, 102 orang di RSUD Dr. Slamet, 44 orang di Kec. Tarogong Kidul dan 50 orang di Kec. Tarogong Kaler.

Data lebih rinci mengenai demografi responden survei indeks persepsi inovasi pelayanan publik di Kabupaten Garut sebagaimana terlampir.

Tabel 10
Demografi Responden Kabupaten Garut

Jenis Kelamin		Pendidikan		Pekerjaan		Usia	
Laki-Laki	190	SD Kebawah	8	PNS/ TNI/ POLRI	43	'1-20	22
Perempuan	100	SLTP	39	Pegawai Swasta	91	21-30	98
Tdk Diisi	50	SLTA	170	Wiraswasta/ Usahawan	93	31-40	98
		D1-D3-D4	23	Pelajar/ Mahasiswa	16	41-50	74
		S1	66	Lainnya	97	51-60	25
		S2 Keatas	4			61 Keatas	6
						Tdk Diisi	17





Berdasarkan pengolahan kuesioner sebanyak 340 orang responden pengguna layanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Garut, maka telah diperoleh Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik sebesar **69,48** dengan kualifikasi tingkat inovasi pelayanan publik **B (Cukup Inovatif)**.

Tabel 11
Rincian Nilai Indeks Persepsi Inovasi Per Aspek dan Dimensi
Kabupaten Garut

No.	Aspek & Dimensi Inovasi Pelayanan Publik	NILAI RATA-RATA/ Nilai Tertimbang	Nilai /Bobot
Output (50%)		6,96	3,48
1	Kebaruan (60%)	7,00	4,20
2	Produktif (40%)	6,89	2,76
Outcome (50%)		6,94	3,47

3	Berdampak (60%)	6,83	4,10
4	Berkelanjutan (40%)	7,10	2,84
Jumlah Nilai <i>Output</i> dan <i>Outcome</i>			6,95
Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Jumlah Nilai <i>Output</i> dan <i>Outcome</i> x (100/(skala jawaban)))			69,48
Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik			B (Cukup Inovatif)

Secara umum nilai indeks aspek *output* sebesar 6,96, sedangkan nilai aspek aspek *outcome* sebesar 6,94. Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa berbagai inovasi yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan di Kabupaten Garut sudah cukup inovatif. Akan tetapi hasil dan dampak inovasi yang dirasakan oleh masyarakat khususnya pengguna layanan masih perlu diperbaiki.

Nilai indeks per dimensi adalah sebagai berikut: dimensi kebaruan 7,00, dimensi produktif 6,89, dimensi berdampak 6,83, dan dimensi berkelanjutan 7,10. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dimensi berkelanjutan mendapatkan nilai persepsi tertinggi. Sedangkan dimensi berdampak mendapat nilai terendah. Hal tersebut mencerminkan bahwa sudah ada berbagai inovasi pelayanan publik yang dilakukan, akan tetapi dampak inovasi yang dirasakan oleh pengguna layanan masih perlu belum terasa dan masih perlu ditingkatkan.

3. Kota Samarinda

a. Profil dan Demografi

Kota Samarinda terletak di daerah khatulistiwa. Datar dan berbukit antara 10-200 meter di atas permukaan laut. Dengan luas wilayah 718 Km². Kota Samarinda berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara di sebelah barat, timur, selatan dan utara. Kota Samarinda beriklim tropis basah, hujan sepanjang tahun. Suhu udara antara 24-32C, dengan curah hujan rata-rata 162 mm, dan kelembaban udara rata-rata 82,7%.

Wilayah administrasi Kota Samarinda terdiri dari 6 Kecamatan dan 53 Kelurahan. Penduduk Kota Samarinda tercatat sebanyak 588.135 jiwa. Dengan

laju pertumbuhan 5-7% per tahun, yang terdiri dari berbagai suku bangsa dengan pemeluk agama terbanyak adalah Islam, disamping terdapat juga pemeluk agama Kristen, Hindu, Budha dan Konghucu. Penduduk Kota Samarinda sebagian besar bekerja di sektor perdagangan, hotel dan restoran. Sektor lain yang dominan adalah industri.

Lahan di Kota Samarinda dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan, baik untuk pertanian, pemukiman maupun perindustrian. Pemanfaatan yang terluas adalah untuk pekarangan/bangunan, sedangkan pemanfaatan yang terkecil adalah untuk rawa/kolam.

Kontribusi terbesar terhadap PDRB Kota Samarinda adalah sektor industri pengolahan yang diikuti oleh sektor perdagangan, hotel dan restoran. Sektor yang paling kecil memberikan kontribusi terhadap PDRB Kota Samarinda adalah sektor listrik, gas dan air bersih serta sektor pertanian. Laju pertumbuhan ekonomi Kota Samarinda selalu positif, ini menunjukkan keadaan perekonomian yang semakin membaik.

Layanan jaringan telepon di Kota Samarinda dilakukan oleh PT. Telkom Kandatel Kota Samarinda. Prasarana jasa telekomunikasi di Kota Samarinda bisa dikatakan masih kurang meskipun setiap tahunnya mengalami peningkatan pelayanan. Selain itu, semua penyelenggara layanan jaringan telepon bergerak telah ada di kota ini. Kebutuhan listrik Kota Samarinda dipenuhi oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Wilayah VI Cabang Samarinda. Perkembangan produksi listrik di Kota Samarinda mengalami peningkatan terus tiap tahun. Jaringan jalan yang ada di Kota Samarinda merupakan bagian dari sistem transportasi regional yang menghubungkan Kota Samarinda dengan kota/kabupaten lain di Provinsi Kalimantan Timur. Sebagian besar jalan yang ada di Kota Samarinda sudah memiliki permukaan yang beraspal dengan kondisi baik.

Daerah pelayanan air bersih di Kota Samarinda dibagi dua yaitu: Samarinda Ulu - Samarinda Ilir serta Samarinda Seberang. Kebutuhan air bersih ini dipenuhi oleh PDAM Kota Samarinda dengan air baku dari Sungai Mahakam melalui 5 buah intake. Kelima intake itu adalah Gajahmada, Karang Asam, Teluk Lerong, Loa Kulu dan Samarinda Seberang.

(Sumber: <http://www.bappeda.samarinda.go.id/potret.php>)

Selanjutnya peta geografis Kabupaten Garut secara lengkap dapat dilihat sebagai berikut.



Jumlah penduduk Kota Samarinda dan struktur demografi dapat dilihat pada Tabel 10 sebagai berikut.

Tabel 12
Demografi Kota Samarinda Tahun 2015

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
0-4	43603	41153	84756
5-9	39785	37674	77459
10-14	35057	33174	68231
15-19	35548	35125	70673
20-24	42691	41851	84542
25-29	45646	42653	88299
30-34	41002	37561	78563
35-39	35495	33428	68923
40-44	31070	28393	59463
45-49	24261	21963	46224
50-54	17905	14958	32863
55-59	12564	9317	21881
60-64	7144	5926	13070
65+	8370	9280	17650
Jumlah	420141	392456	812597

Sumber : Proyeksi Penduduk Indonesia 2010–2035

b. Prestasi dan Penghargaan

Pemerintah Kota Samarinda kebanjiran penghargaan, setelah menerima penghargaan kota predikat terbaik dalam ajang *Indonesia's Attractiveness Awards* diserahkan Menteri Komunikasi dan Informatika (Menkominfo) Rudiantara. Meski penghargaan bukan menjadi tujuan utama, namun upaya pembenahan sistem pelayanan publik di Samarinda kini kian memberikan kepuasan bagi masyarakat. Bahkan di luar dugaan, justru mendapatkan pengakuan dari pemerintah pusat. Salah satunya inovasi sistem pelayanan perizinan yang digencarkan Pemkot Samarinda di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) selama beberapa waktu belakangan. Khususnya tiga program unggulan yang diberi nama Syaharie Jaang (*Sehari Jadi Langsung Bawa Pulang*), SMS (*Sunday Morning Service*) atau pelayanan perizinan di hari Minggu, serta Hancapi (*Handal, Cakap dan Inovatif*).

Upaya pelayanan prima di bidang perizinan ini mendapatkan anugerah penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) RI. Penghargaan dimaksud diserahkan langsung Menteri PAN-RB RI, Asman Abnur dan diterima Walikota Samarinda Syaharie Jaang di Jakarta, Kamis (2/3) siang. Bahkan sistem pelayanan perizinan di Samarinda dijadikan sebagai *Role Model* Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Sangat Baik. Selanjutnya, Kota Samarinda bersama 58 kota dan kabupaten lainnya di Indonesia dijadikan sebagai percontohan bagi daerah lainnya. Sebagian daerah termasuk Samarinda dijadikan sebagai percontohan dalam bidang pelayanan perizinan, sebagian sebagai percontohan dalam hal sistem layanan data kependudukan, serta sebagian lainnya dalam hal sistem pelayanan di Rumah Sakit.

Beberapa inovasi Kota Samarinda telah banyak menjadi acuan bagi daerah lain serta menjadi salah satu tujuan studi banding dalam pengembangan inovasi daerah. Inovasi yang sering menjadi *best practices* antara lain sistem layanan di PTSP Kota Samarinda. Selama ini, kantor PTSP banyak dikunjungi dari daerah luar, paling banyak dari Sumatera. Begitu pula Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) Kota Samarinda, merupakan inovasi yang telah meraih juara inovasi daerah tahun 2016 dari Kementerian Dalam Negeri ini juga kini menjadi 'magnet' bagi daerah lain untuk studi banding.

Inovasi di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Samarinda diantaranya Kaset Noni alias Kantin Sehat Non Tunai di SMPN 1 bekerja sama dengan BRI. 217 inovasi itu selain di atas diantaranya dari BPPTSP inovasi

Syaharie Jaang (Sistem Pelayanan Satu Hari Jadi Langsung Dibawa Pulang) dengan *Smart Card*, dan inovasi SMS (*Sunday Morning Service*) mendekatkan pelayanan khusus hari Minggu di titik keramaian.

Kecamatan Samarinda Seberang, inovasi Ruslani (Rumah Sehat Layak Huni) program bedah rumah tanpa campur tangan APBD. Puskesmas Wonorejo inovasi Responsif Gender. Dispenda inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Terintegrasi. Kelurahan Dadimulya Sistem Pelayanan Prima Satu Meja. Inovasi bidang kesehatan berupa stasiun penangkapan dan pemanfaatan gas metan dan juga pemanfaatan IT dalam pengelolaan angkutan sampah. Ada juga Taman bercerita, Samarinda bekesah sebagai juara 1 kontes inovasi solusi tahun 2014.

Pada Tahun 2016 Kota Samarinda juga menerima Inovasi Administrasi Negara (INAGARA) *Award* 2016. Penghargaan ini langsung diserahkan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (MenPAN RB) Asman Abnur kepada Walikota Samarinda Syaharie Jaang di Graha Makarti Bhakti Nagari PPLPN LAN, Jakarta Pusat, Selasa 27 September 2016. Samarinda menjadi satu-satunya daerah di Kalimantan Timur (Kaltim) yang menerima penghargaan inovasi tertinggi dari total 8 kepala daerah di Tanah Air. Hingga saat ini, Samarinda telah memiliki 217 inovasi demi mendukung program-program pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya dalam pelaksanaan program Laboratorium Inovasi, telah dicanangkan moto inovasi Sebagai Gaya Hidup Baru Kota Samarinda. Lima tahapan dalam Laboratorium Inovasi Kota Samarinda telah dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Laboratorium Inovasi (Lab. Inovasi) merupakan kelanjutan kesepakatan yang telah dibuat antara Lembaga Administrasi Negara (LAN-RI) dengan Pemerintah Kota Samarinda. Pencapaian terbesar dalam Lab. Inovasi Kota Samarinda adalah gerakan inovasi seluruh SKPD secara bersama-sama, dalam tempo yang singkat satu tahun (Januari – November). Selain itu dalam perjalanan Lab. Inovasi telah ditorehkan prestasi berupa penghargaan INAGARA AWARDS 2016 untuk kategori salah satu kota terbanyak berinovasi di Indonesia. Meskipun demikian, semua ini baru langkah awal dari banyak agenda inovasi yang akan dilalui oleh Kota Samarinda tahun-tahun mendatang.

Saat ini seluruh tahapan dalam model inovasi yang dikembangkan oleh LAN-RI yang dikenal dengan konsep 5-D: *Drum Up, Diagnose, Design, Deliver, dan Display*, telah dilaksanakan dengan sukses.

Tahap *Drum Up* merupakan tahapan pertama untuk menginspirasi dan menggugah semangat berinovasi. Kesadaran dan kemauan untuk berinovasi ini menjadi kondisi prasyarat sebelum inovasi dilakukan. Tahapan ini sukses diselenggarakan di dua tempat dan di dua waktu berbeda, yaitu di Auditorium PKP2A III LAN pada tanggal 8 Maret 2016, untuk seluruh SKPD induk, Kecamatan, dan Kelurahan. Sedangkan *Drum Up* untuk UPTD, UPTB, dan BUMD dilaksanakan pada tanggal 10 Maret 2016 di Balaikota Samarinda.

Diagnose merupakan tahapan kedua untuk mengukur tingkat kesiapan SKPD di Kota Samarinda dalam berinovasi dan mengidentifikasi serta menemukan ide inovasi. Tahap ini bertujuan untuk memetakan tingkat kesiapan berinovasi masing-masing SKPD serta memungkinkan untuk mendiagnosa masalah yang ada di organisasi, menentukan prioritas masalah, dan menemukan ide untuk mengatasi masalah tersebut. Tahapan ini sukses dilaksanakan pada tanggal 15-18 Maret 2016 dengan ide inovasi yang tergalil lebih dari 350 inovasi.

Tahap *Design* merupakan langkah ketiga untuk merancang desain/*prototype* inovasi secara lebih detail dan siap untuk diimplementasikan. Pada tahap ini akan diberikan pemahaman mengenai cara mendesain rencana kegiatan pelaksanaan inovasi, identifikasi *stakeholders*, dan strategi komunikasinya. Selain itu juga dilakukan penandatanganan komitmen inovasi sebagai bagian dari kinerja kepala SKPD. Untuk fase ini dilaksanakan pada tanggal 22-24 Maret 2016 dan dihasilkan kurang lebih 341 desain inovasi.

Tahap kelima adalah *Deliver*. Pada tahapan/ langkah keempat ini SKPD sudah harus mengimplementasikan inovasi kedalam wujud aksi bukan lagi ide. Selanjutnya dilakukan *monitoring* dan evaluasi dilakukan dengan metode *assessment* mandiri setiap bulannya. Selain itu kegiatan Monev dilakukan dengan mengunjungi beberapa SKPD yang dipilih secara acak untuk memastikan inovasi yang sedang diimplementasikan tetap berjalan. Dari fase ini ada beberapa inovasi yang kemudian tidak bisa dilanjutkan karena beberapa permasalahan. Sehingga sampai dengan tahap ini dihasilkan 311 inovasi dari seluruh SKPD. Waktu pelaksanaan pada tahap ini adalah dari Bulan Mei – Oktober 2016.

Tahapan terakhir disebut dengan *Display*. Tahapan ini merupakan tahap kelima untuk melakukan pameran dan promosi inovasi. Tahap ini bertujuan untuk menyebarluaskan kegiatan inovasi yang telah dilakukan kepada *stakeholders* terkait, termasuk kepada masyarakat luas. Kegiatan terakhir dalam konsep 5D kali ini akan dilakukan bersamaan waktunya dengan penyelenggaraan *event* tahunan Festival Mahakam ke-16.

Kegiatan *Display* inovasi ini sendiri mengambil tema “Pesta Inovasi Samarinda”. Penyelenggaraannya dilakukan di Mall terbesar di Kota Samarinda, yaitu Big Mall. Tempat acara tersebut dipilih selain agar lebih meriah, juga untuk menggaet masyarakat yang lebih banyak untuk datang mengunjungi *stand/booth* pameran. Para peserta sebenarnya tidak dibatasi jumlahnya, artinya seluruh SKPD diundang untuk ikut serta memamerkan hasil inovasinya. Namun demikian, peserta yang konfirmasi bisa ikut serta berjumlah 75 *stand/booth* pameran. Setelah dibuatkan *layout stand/booth* nya ternyata jumlah tersebut pas diadakan di satu lantai mall. Sehingga jumlah tersebut dirasa ideal, dan acara bisa berjalan dalam satu tempat dan tidak terpisah di lantai yang berbeda. Dalam penyelenggaraan “Pesta Inovasi Samarinda” akan dilakukan kegiatan diskusi interaktif dengan menghadirkan narasumber-narasumber dari berbagai elemen untuk membahas kelanjutan Lab. Inovasi Kota Samarinda, sekaligus menggerakkan lebih banyak lagi aktor yang terlibat untuk berinovasi.

Laboratorium Inovasi Kota Samarinda tahun pertama ini dilaksanakan dengan semangat menggerakkan seluruh SKPD untuk berinovasi. Membiasakan diri dengan melihat fenomena di lingkungan SKPD masing-masing, menggali masalah yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD nya, serta belanja ide dari berbagai sumber inovasi di berbagai saluran/media, akan dijadikan sebuah budaya baru dalam berinovasi di Kota Samarinda. Untuk tahun berikutnya tentu akan dilakukan seleksi inovasi yang lebih ketat dan memenuhi kaidah-kaidah inovasi yang baik. Sehingga tahun-tahun mendatang diharapkan akan banyak inovasi dari Kota Samarinda yang bisa ikut berkompetisi di berbagai tingkat kompetisi inovasi dari skala daerah, nasional, hingga internasional.

c. Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Kota Samarinda

1) Pelaksanaan Pengukuran IPIPP di Kota Samarinda

Pelaksanaan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di Kota Samarinda dimulai dengan pengiriman surat pemberitahuan Plh. Deputi Inovasi Administrasi Negara No. 3290/D.3/Kdi.02 tentang pengumpulan data lapangan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dan Surat Penugasan No. 1159/D.3.2/KDI.01.3 tentang Surat Penugasan Pelaksanaan Kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik. Berdasarkan surat tersebut dimaksudkan untuk meminta kesediaan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah

Kota Samarinda untuk memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di Kota Samarinda.

Berdasarkan respon dari Biro Organisasi Kota Samarinda selanjutnya dilakukan persiapan administratif dan bahan-bahan serta materi yang akan digunakan dalam rangka Kegiatan melakukan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di Kota Samarinda.

Tim Pelaksana pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik di Kota Samarinda terdiri dari: (1) Erfi Muthmainah; (2) Harditya Bayu Kusuma; (3) Sumaryati; dan (4) M. Ramelan.

2) Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan meliputi 3 (tiga) tahapan kegiatan, yaitu: Persiapan, Pelaksanaan Kegiatan, Pengumpulan Data Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, dan Pembuatan Laporan Hasil Kegiatan dengan agenda acara sebagai berikut:

- a) Hari Pertama; kegiatan yang dilakukan antara lain koordinasi mengenai pelaksanaan survei dan pengumpulan data serta wawancara dengan pejabat di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.
- b) Hari Kedua; pelaksanaan survei dan pengumpulan data ke: (1) Masyarakat pengguna layanan di DPMPSTP; (2) Masyarakat pengguna layanan di Dinas Perhubungan; (3) Masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Capil; (4) Masyarakat pengguna layanan di RSUD I.A. Moeis; (5) Masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Samarinda Ulu, dan kemudian penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.
- c) Hari Ketiga; pembuatan laporan pelaksanaan survei dan pengumpulan data survei, penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

3) Hasil Survei Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat (pengguna layanan) terhadap inovasi pelayanan publik dan mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi capaian inovasi pelayanan publik yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

Adapun sasaran kegiatan ini adalah mewujudkan Partisipasi Masyarakat dalam Sinergitas, Kolaborasi Peningkatan Inovasi Pelayanan Publik dan mendorong tumbuh kembangnya Inovasi Pelayanan Publik khususnya di Pemerintah Kota Samarinda.

Dari hasil pelaksanaan kegiatan tersebut, telah diperoleh data indeks persepsi inovasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda melalui survei terhadap pengguna layanan di beberapa dinas-dinas terkait. Metode penelitian survei ini digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap implementasi inovasi pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan Kota Samarinda.

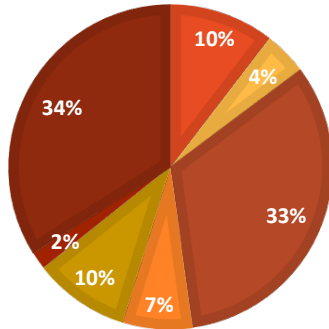
Dalam pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda, jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 381 orang, yang terdiri dari laki-laki 172 orang dan perempuan 135 orang dan terdapat 74 orang yang tidak mengisi keterangan tersebut. Data lebih rinci mengenai demografi responden survei indeks persepsi inovasi pelayanan publik di Kota Samarinda sebagaimana terlampir.

Tabel 13
Demografi Responden Kota Samarinda

Jenis Kelamin		Pendidikan		Pekerjaan		Usia	
Laki-Laki	172	SD Kebawah	28	PNS/TNI/ POLRI	54	1-20	17
Perempuan	135	SLTP	34	Pegawai Swasta	92	21-30	95
Tdk Diisi	74	SLTA	128	Wiraswasta/Usahawan	76	31-40	102
		D1-D3-D4	30	Pelajar/Mahasiswa	18	41-50	59
		S1	90	Lainnya	141	51-60	38
		S2 Keatas	16			61 Keatas	6
		Tdk Diisi	55			Tdk Diisi	64

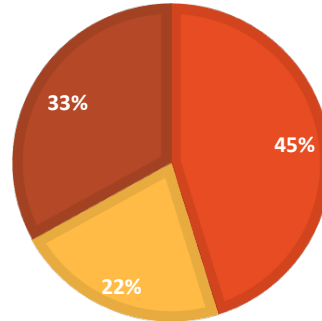
PENDIDIKAN

- SD Kebawah
- SLTP
- SLTA
- D1-D3-D4
- S1
- S2 Keatas
- Tdk Diisi



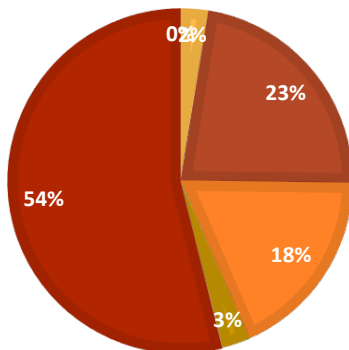
JENIS KELAMIN

- Laki-Laki
- Perempuan
- Tdk Diisi



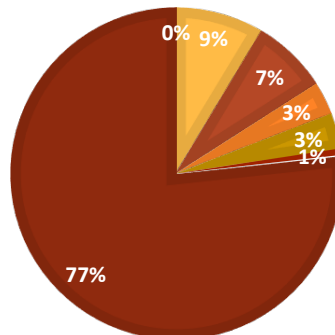
PEKERJAAN

- Pekerjaan
- PNS/TNI/ POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya



USIA

- 1-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61 Keatas
- Tdk Diisi



Berdasarkan pengolahan kuesioner sebanyak 381 orang responden pengguna layanan di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda, maka telah diperoleh Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik sebesar **73,41** dengan kualifikasi tingkat inovasi pelayanan publik **BB (Inovatif)**.

Tabel 14
Rincian Nilai Indeks Persepsi Inovasi Per Aspek dan Dimensi Kota Samarinda

No.	Aspek & Dimensi Inovasi Pelayanan Publik	NILAI RATA-RATA/Nilai Tertimbang	Nilai/Bobot
Output (50%)		7,44	3,72
1	Kebaruan (60%)	7,44	4,46
2	Produktif (40%)	7,44	2,98
Outcome (50%)		7,24	3,62
3	Berdampak (60%)	7,19	4,32
4	Berkelanjutan (40%)	7,32	2,93
Jumlah Nilai <i>Output</i> dan <i>Outcome</i>			7,34
Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Jumlah Nilai <i>Output</i> dan <i>Outcome</i> x (100/(skala jawaban)))			73,41
Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik			BB (Inovatif)

Secara umum nilai indeks aspek *output* sebesar 7,44, sedangkan nilai aspek-aspek *outcome* sebesar 7,24. Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa berbagai inovasi yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan di Kota Samarinda sudah cukup inovatif. Akan tetapi, hasil dan dampak inovasi yang dirasakan oleh masyarakat khususnya pengguna layanan masih perlu diperbaiki.

Nilai indeks per dimensi adalah sebagai berikut: dimensi kebaruan 7.44, dimensi produktif 7.44, dimensi berdampak 7.19, dan dimensi berkelanjutan 7.32. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dimensi kebaruan dan produktif mendapatkan nilai persepsi tertinggi. Sedangkan dimensi berdampak mendapat nilai terendah. Hal tersebut mencerminkan bahwa sudah banyak ragam inovasi pelayanan publik yang dilakukan, akan tetapi dampak inovasi yang dirasakan oleh pengguna layanan masih perlu ditingkatkan.

4. Kabupaten Karimun

a. Profil dan Demografi

Kabupaten Karimun terletak di antara $0^{\circ} 35'$ Lintang Utara sampai dengan $1^{\circ} 10'$ Lintang Utara dan $103^{\circ} 30'$ Bujur Timur sampai dengan 104° Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Karimun terdiri atas daratan dan perairan, yang secara keseluruhan kurang lebih seluas 7.984 Km^2 yang terdiri dari daratan seluas 1.524 Km^2 dan perairan seluas 6.460 Km^2 . Kabupaten Karimun merupakan sebuah kabupaten kepulauan yang terdiri dari pulau besar dan kecil. Kabupaten Karimun saat ini terdiri dari 249 buah pulau, dimana semua pulau sudah bernama dan hanya sebanyak 54 pulau yang sudah berpenghuni (Data terakhir hasil verifikasi Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun). Dua pulau terbesar di wilayah ini yaitu Pulau Karimun dan Pulau Kundur menjadi sentra berbagai kegiatan ekonomi masyarakat dan juga pemukiman penduduk. Wilayah Kabupaten Karimun berada di antara Kota Batam, Singapura, Malaysia, Kepulauan Riau dan Riau. Hal ini menjadikan Karimun sebagai tempat yang sangat strategis terutama untuk berbagai kegiatan perekonomian.

Utara : Selat Philip Singapura dan Semenanjung Malaysia

Selatan : Kecamatan Kateman Kabupaten Indragiri Hilir

Barat : Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti

Timur : Kota Batam

Secara umum Kabupaten Karimun mempunyai karakteristik dataran yang datar dan landai dengan ketinggian antara 20 sampai 500 meter dari permukaan laut. Namun ada juga bagian yang berbukit-bukit dengan kemiringan sampai 40° . Kecamatan-kecamatan yang ada di Karimun ini juga mempunyai karakteristik yang hampir mirip. Di Karimun terdapat sebuah gunung yaitu Gunung Jantan dengan ketinggian 478 meter dan merupakan salah satu sumber mata air di Karimun. Dari hasil pemantauan Stasiun Meteorologi Tanjung Balai Karimun, selama tahun 2012 kelembaban udara rata-rata harian berkisar antara 80 dan 89 persen. Kelembaban udara minimum yaitu 54 persen terjadi di bulan Februari, sedangkan maksimum tertinggi mencapai 100 persen terjadi di bulan Januari, Maret, April, Mei, Juli, Agustus, September dan Desember.

Temperatur udara rata-rata berkisar $26,5^{\circ}\text{C}$ dan $28,2^{\circ}\text{C}$, dengan suhu minimum sebesar $22,0^{\circ}\text{C}$ di sepanjang tahun dan suhu maksimum tertinggi $35,6^{\circ}\text{C}$ pada bulan Mei. Jumlah curah hujan terendah terjadi di bulan Februari,

8	Kundur Barat	29,5	10.199	9.410	19.609
9	Durai	52	3.801	3.526	7.327
10	Meral Barat		7.831	7.091	14.850
11	Ungar		3.362	3.256	6.618
12	Belat		4.052	3.642	7.694
TOTAL			144.499	136.057	281.556

Sumber : Bagian Pemerintahan Umum Setda 2017

Prioritas pembangunan Kabupaten Karimun saat ini adalah daerah pinggiran kabupaten yaitu kecamatan pemekaran dan pulau-pulau yang tergolong tertinggal. Daerah itu pada umumnya lebih tertinggal dibandingkan infrastruktur di Pulau Karimun Besar.

Kecamatan Belat merupakan wilayah hasil pemekaran sehingga dana pada anggaran pendapatan dan belanja daerah perubahan 2017 untuk Kecamatan Belat pada umumnya untuk pembangunan infrastruktur dan gedung perkantoran. Hingga saat ini Kantor Camat Belat masih berstatus sewa sehingga perlu dialokasikan anggaran untuk pembangunan gedung kecamatan dan gedung perkantoran lainnya seperti Kepolisian Sektor Belat serta Komando Rayon Militer Belat dan gedung perkantoran lainnya. Bupati Karimun mengaku sudah memiliki lahan yang dihibahkan masyarakat seluas empat hektar.

Kecamatan Belat merupakan hasil pemekaran Kecamatan Kundur Utara. Kondisinya saat ini masih jauh tertinggal dari Karimun Besar. Bukan hanya dari sisi infrastruktur pemerintahan tetapi juga infrastruktur pendukung perekonomian lainnya. Hal yang relatif lebih baik di Belat adalah infrastruktur listrik. Setidaknya saat ini sudah ada empat desa di kecamatan itu yang dialiri arus listrik namun belum bisa 24 jam, masih 12 jam.

Untuk infrastruktur kesehatan di Belat sudah memiliki Puskesmas yang baru diresmikan pada Januari 2017. Pusat kesehatan itu memiliki 30 tenaga medis. Dalam waktu dekat segera mengalokasikan anggaran untuk sarana dan prasarana pusat kesehatan tersebut. Setidaknya ada empat usulan untuk pembangunan, yaitu: (1) pembangunan rumah genset agar bunyi genset tidak mengganggu pasien yang berobat; (2) pembangunan batu miring untuk menghindari erosi pada tanah; (3) pembangunan jaringan listrik; dan (4) penambahan lahan dan pembangunan perumahan tenaga medis serta

pegawai pusat kesehatan masyarakat serta sarana prasarana pendukung pelayanan kesehatan.



Kantor Bupati Karimun Sekretariat Daerah Kab.Karimun

Beberapa potensi obyek wisata Kabupaten Karimun mencakup jenis wisata alam, wisata budaya dan wisata buatan. Untuk jenis wisata alam mencakup : (1) pantai pelawan; (2) pantai pongkar; (3) air terjun; (4) mata air panas baru; (5) pantai telunas; (6) pantai lubuk; (7) bukit gading; dan (8) pantai sawang.



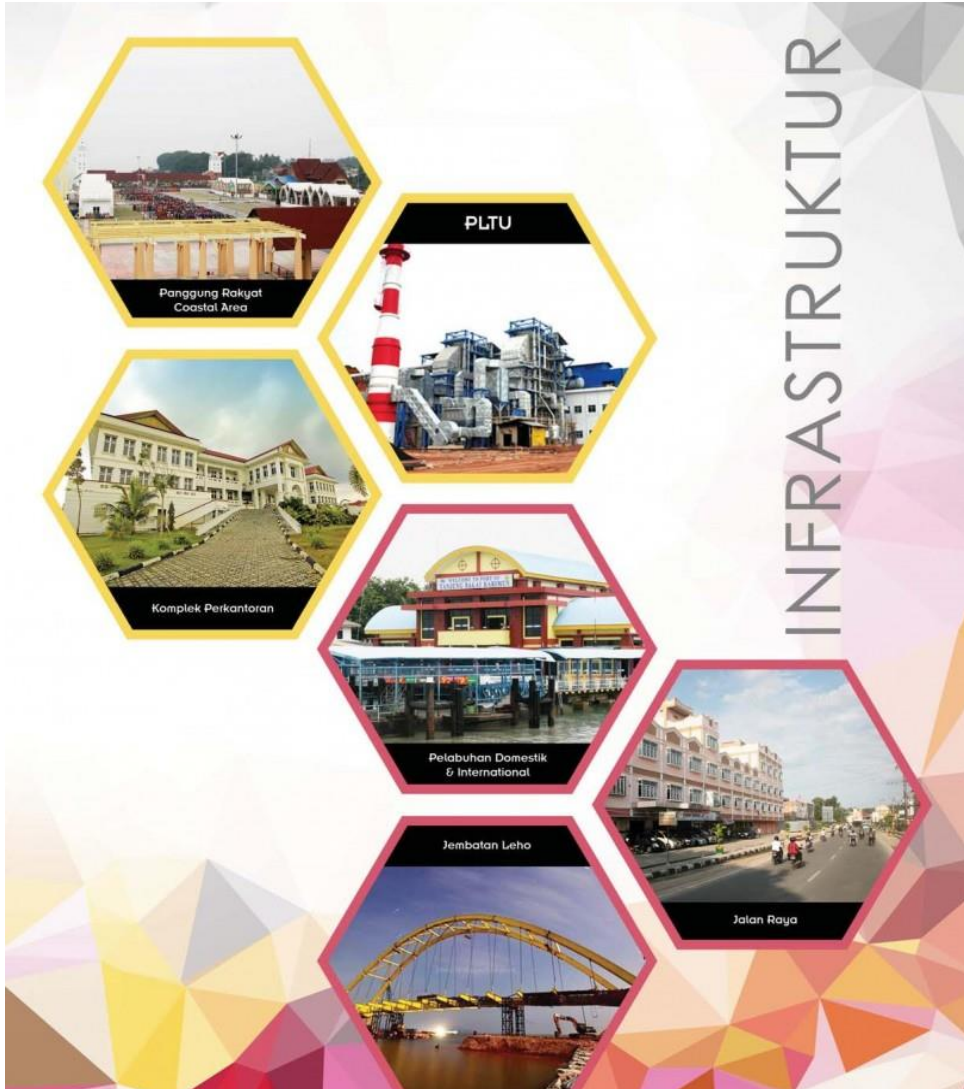
Sedangkan jenis wisata budaya mencakup objek wisata : (1) Masjid Abdul Gani Baru; (2) Masjid Al-Mubaraq P. Karimun; (3) makam Si Badang; dan (4) Batu Bertulis Pasir Panjang. Adapun jenis wisata buatan meliputi: (1) Kota Lama Tanjung Balai Karimun; (2) Galangan Kapal Tradisional; dan (3) Panggung Rakyat Sri Kemuning.

Secara lebih lengkap potensi objek wisata Kabupaten Karimun sebagai berikut:

<h2 style="text-align: center;">Obyek - Obyek Wisata di Kabupaten Karimun</h2>		
NO.	JENIS	OBJEK WISATA
I.	Wisata Alam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pantai Pelawan 2. Pantai Pongkar 3. Air Terjun 4. Mata Air Panas Buru 5. Pantai Telunas 6. Pantai Lubuk 7. Bukit Gading 8. Pantai Sawang
II.	Wisata Budaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masjid Abdul Ghani Buru 2. Masjid Al-Mubaraq P. Karimun 3. Makam Si Badang 4. Batu Bertulis Pasir Panjang
III.	Wisata Buatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kota Lama Tanjung Balai Karimun 2. Galangan Kapal Tradisional 3. Panggung Rakyat Sri Kemuning

Prestasi dan Penghargaan Kabupaten Karimun

Berbagai prestasi telah diraih oleh Kabupaten Karimun termasuk dalam hal ini ketersediaan infrastruktur yang sangat baik. Beberapa infrastruktur tersebut antara lain sebagai berikut:





Berbagai penghargaan juga telah diterima Kabupaten Karimun, antara lain apresiasi dari Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) atas prestasi Kabupaten Karimun dalam semua aspek pembangunan pada bulan Oktober 2017. Pencapaian prestasi hampir di setiap sektor pembangunan seperti sektor ekonomi dan pengembangan investasi terutama di Kawasan Perdagangan Bebas yang memberikan kontribusi cukup besar bagi pertumbuhan ekonomi Karimun dan sempat melampaui pertumbuhan ekonomi nasional. Dengan status Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB), Karimun menjadi kawasan yang memiliki daya saing dengan jumlah investasi Rp.21,5 triliun dan jumlah perusahaan yang berinvestasi sebanyak 164 serta terserapnya tenaga kerja sebanyak 8.181 tenaga kerja.

Selanjutnya di bidang pembangunan infrastruktur dasar juga telah dilakukan untuk meningkatkan kapasitas pendistribusian air bersih untuk masyarakat di Pulau Karimun Besar yang sering mengalami krisis air bersih pada musim kemarau, dari 60 liter per detik menjadi 120 liter per detik.

Prestasi lain adalah bidang kebersihan dan lingkungan hidup dengan diraihnya Piala Adipura selama dua tahun berturut-turut, peningkatan pelayanan listrik melalui PLN yang kini memiliki kapasitas daya 38 MW (sebelumnya 28 MW), setelah PLN Karimun mendapat tambahan 17 unit mesin pembangkit diesel.

Dalam bidang pengelolaan keuangan daerah, Karimun juga tiga kali berturut-turut meraih opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Pemkab Karimun kembali menerima penghargaan opini WTP untuk ke lima kalinya dari pemerintah pusat. Penghargaan diserahkan Menteri Keuangan Sri Mulyani kepada Wakil Bupati Karimun Anwar Hasyim di Gedung Dhanapala, Jakarta. Penghargaan ini merupakan prestasi kita semua. Dari 500 kabupaten/kota di Indonesia, hanya 200 daerah yang mendapatkan penghargaan opini WTP 2017, termasuk Kabupaten Karimun.



Prestasi membanggakan kembali ditorehkan Kabupaten Karimun di tingkat nasional. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan menyatakan Kabupaten Karimun, satu dari 238 kabupaten dan kota di Indonesia bebas dari penyakit malaria. Status tersebut ditandai dengan penyerahan sertifikat langsung oleh Menteri Kesehatan, Nila F Moeloek kepada Bupati Karimun, Aunur Rafiq saat peringatan Hari Malaria se Dunia yang dipusatkan di Desa Bukit Peninjauan Dua, Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma, Provinsi Bengkulu.

Enam kabupaten dan kota yang menerima sertifikat bebas malaria dari Kemenkes antara lain Kabupaten Karimun (Kepri), Kabupaten Siak (Riau), Kabupaten Buol (Sulteng), Kabupaten Sigi (Sulteng), Kabupaten Buton Utara (Sulawesi Tenggara), Kota Bau-bau (Sulawesi Tenggara).



Selanjutnya, bidang keagamaan, Karimun dua kali berturut-turut meraih juara umum MTQ dan tiga kali berturut-turut meraih juara umum STQ.



Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, Kabupaten Karimun juga telah mengembangkan dan melaksanakan beberapa inovasi seperti pengembangan klinik *e-government*.



Masyarakat Kabupaten Karimun dapat langsung mengakses segala bentuk pelayanan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkab Karimun. Dari seluruh OPD yang ada, baru 14 OPD yang telah memiliki aplikasi untuk

pelayanan di Pemkab Karimun. Kedepan akan dibuat aplikasi untuk pengaduan masyarakat kepada pemerintah daerah. Inovasi yang baru mulai berjalan dengan dengan penggunaan teknologi informasi untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat dikenal dengan istilah klinik *e-government* (klinego). Klinik itu saat ini baru sebatas untuk internal Pemkab Karimun namun, kedepan akan merambah ke masyarakat.

Sebenarnya sistem tata kelola melalui *e-government* merupakan instrumen yang sudah lama. Sebab, sudah banyak daerah di Indonesia yang menerapkan sistem ini. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong para pimpinan OPD agar lebih transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat secara luas.

b. Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Kabupaten Karimun

1) Pelaksanaan Pengukuran IPIPP di Kabupaten Karimun

Pelaksanaan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Karimun dimulai dengan pengiriman surat pemberitahuan Plh. Deputi Inovasi Administrasi Negara No. 3290/D.3/KDI.02 tentang pengumpulan data lapangan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dan Surat Penugasan No. 162/D.3.2/KDI.01.3 tentang Surat Penugasan Pelaksanaan Kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik. Berdasarkan surat tersebut dimaksudkan untuk meminta kesediaan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Karimun untuk memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di Kabupaten Karimun.

Berdasarkan respon dari Biro Organisasi Kabupaten Karimun selanjutnya dilakukan persiapan administratif dan bahan-bahan serta materi yang akan digunakan dalam rangka kegiatan melakukan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di Kabupaten Karimun.

Tim Pelaksana pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik di Kabupaten Karimun terdiri dari: (1) Erfi Muthmainah; (2) Ani Suprihartini; (3) Witra Aphdi Yohanitas; (4) Harditya Bayu Kusuma; dan (5) Octa Soehartono.

2) Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan meliputi 3 (tiga) tahapan kegiatan, yaitu: Persiapan, Pelaksanaan Kegiatan, Pengumpulan Data Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, dan Pembuatan Laporan Hasil Kegiatan dengan agenda acara sebagai berikut:

Hari Pertama, kegiatan yang dilakukan antara lain koordinasi mengenai pelaksanaan survei dan pengumpulan data serta wawancara dengan pejabat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun khususnya perwakilan dari Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, Dinas Perhubungan, Dinas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, Dinas Perhubungan, RSUD M.SANI, Kec. Karimun.

Hari Kedua, pelaksanaan survei dan pengumpulan data ke dinas-dinas terkait, penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

Hari Ketiga, pembuatan laporan pelaksanaan survei dan pengumpulan data survei, penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

3) Hasil Survei Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat (pengguna layanan) terhadap inovasi pelayanan publik dan mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi capaian inovasi pelayanan publik yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun. Adapun sasaran kegiatan ini adalah mewujudkan Partisipasi Masyarakat dalam Sinergitas, Kolaborasi Peningkatan Inovasi Pelayanan Publik dan mendorong tumbuhkembangnya Inovasi Pelayanan Publik khususnya di Pemerintah Kabupaten Karimun.

Dari hasil pelaksanaan kegiatan tersebut, telah diperoleh data indeks persepsi inovasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun melalui survei terhadap pengguna layanan di beberapa dinas-dinas terkait. Metode penelitian survei ini digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap implementasi inovasi pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan Kabupaten Karimun.

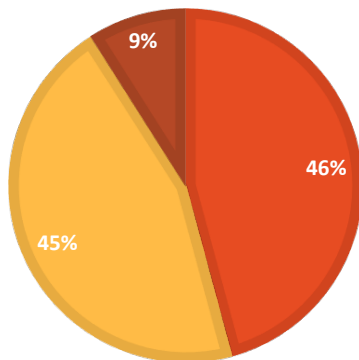
Dalam pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun, jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 155 orang, Dari sejumlah responden tersebut, 33 orang merupakan pengguna layanan di Dinas Perhubungan, 22 orang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, 29 orang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 39 orang di RSUD M.Sani, dan 32 orang di Kecamatan Karimun.

Tabel 16
Demografi Responden Kabupaten Karimun

Jenis Kelamin		Pendidikan		Pekerjaan		Usia	
Laki-Laki	71	SD Kebawah	17	PNS/ TNI/ POLRI	15	1-20	12
Perempuan	70	SLTP	16	Pegawai Swasta	23	21-30	32
Tdk Diisi	14	SLTA	67	Wiraswasta/ Usahawan	61	31-40	42
		D1-D3-D4	12	Pelajar/ Mahasiswa	7	41-50	33
		S1	26	Lainnya	49	51-60	18
		S2 Keatas	1			61 Keatas	8
						Tdk Diisi	10

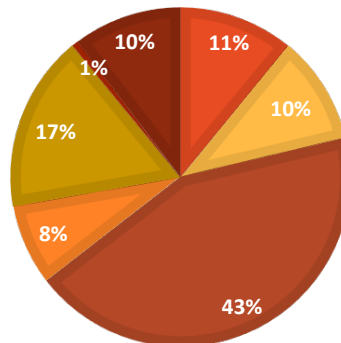
JENIS KELAMIN

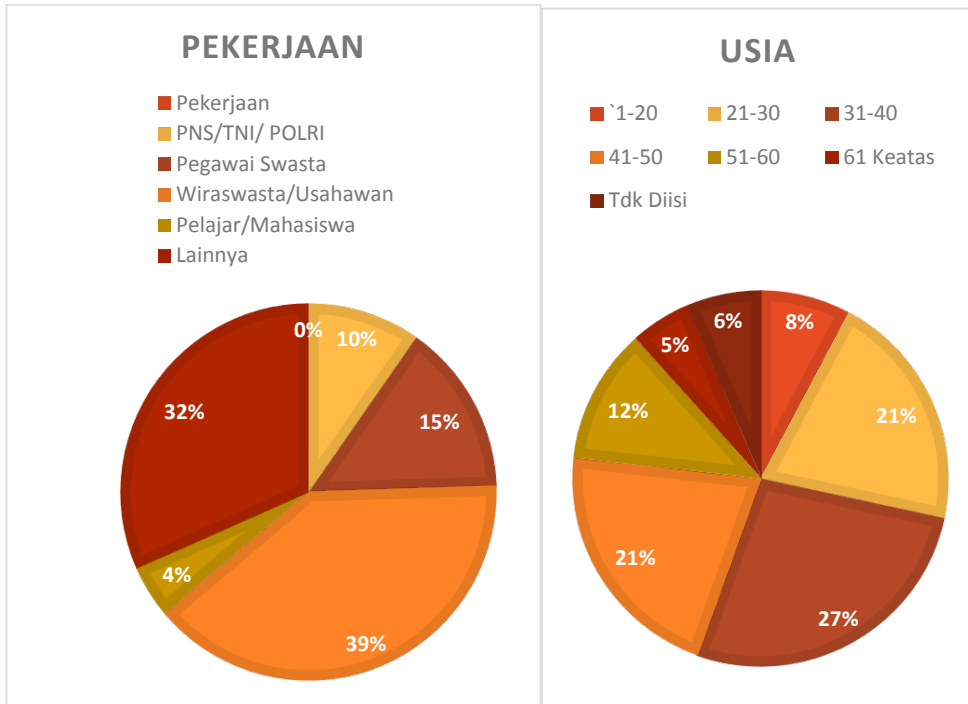
■ Laki-Laki ■ Perempuan ■ Tdk Diisi



PENDIDIKAN

■ SD Kebawah ■ SLTP
■ SLTA ■ D1-D3-D4
■ S1 ■ S2 Keatas
■ Tdk Diisi





Berdasarkan pengolahan kuesioner sebanyak 155 orang responden pengguna layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun, maka telah diperoleh Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik sebesar **77,57** dengan kualifikasi tingkat inovasi pelayanan publik **BB (Inovatif)**.

Tabel 17
Rincian Nilai Indeks Persepsi Inovasi Per Aspek dan Dimensi
Kabupaten Karimun

No.	Aspek & Dimensi Inovasi Pelayanan Publik	NILAI RATA-RATA/ Nilai Tertimbang	Nilai /Bobot
Output (50%)		7,83	3,92
1	Kebaruan (60%)	7,83	4,70
2	Produktif (40%)	7,84	3,13
Outcome (50%)		7,68	3,84
3	Berdampak (60%)	7,71	4,63
4	Berkelanjutan (40%)	7,63	3,05

Jumlah Nilai <i>Output</i> dan <i>Outcome</i>	7,76
Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Jumlah Nilai <i>Output</i> dan <i>Outcome</i> x (100/(skala jawaban)))	77,57
Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	BB (Inovatif)

Secara umum nilai indeks aspek *output* sebesar 7,83, sedangkan nilai aspek aspek *outcome* sebesar 7,68. Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa berbagai inovasi yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan di Kabupaten Karimun sudah inovatif. Akan tetapi hasil dan dampak inovasi yang dirasakan oleh masyarakat khususnya pengguna layanan masih perlu diperbaiki.

Nilai indeks per dimensi adalah sebagai berikut: dimensi kebaruan 7,83, dimensi produktif 7,84, dimensi berdampak 7,71, dan dimensi berkelanjutan 7,63. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dimensi produktif mendapatkan nilai persepsi tertinggi. Sedangkan dimensi berkelanjutan mendapat nilai terendah. Hal tersebut mencerminkan bahwa sudah ada berbagai inovasi pelayanan publik yang dilakukan, akan tetapi keberlanjutan inovasi yang dirasakan oleh pengguna layanan masih perlu ditingkatkan.

5. RSUD Tarakan Jakarta

a. Profil dan Demografi

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat, merupakan salah satu rumah sakit umum yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta dan berada di wilayah Kota Administratif Jakarta Pusat. Pada mulanya, RSUD Tarakan hanya berbentuk balai pengobatan di tahun 1953. Kemudian pada tahun 1956, beralih menjadi Puskesmas Kecamatan Gambir dan Suku Dinas Kesehatan Jakarta Pusat dengan luas gedung 2.570 m². Tahun 1987 Puskesmas tersebut beralih lagi menjadi RS kelas C, berdasarkan SK Menkes 15/1989 berlantai 4. Puskesmas itu juga dilengkapi dengan 30 Tempat Tidur (TT) dengan penambahan gedung seluas: 2170 55m² dan luas tanah : 6662 m².



Pada tahun 1997, rumah sakit ini menjadi rumah sakit kelas B non pendidikan yang dilengkapi dengan 153 tempat tidur berdasarkan SK MENKES No.1224/MENKES/SK/1997 dan menjadi Rumah Sakit Unit Swadana melalui Perda DKI NO. 10/1997. RSUD Tarakan mendapatkan Akreditasi dasar 5 pelayanan yang ada pada tahun 1999. Lalu di tahun 2001 RSUD Tarakan melakukan pembangunan gedung blok C berlantai 3 (sekarang berfungsi sebagai ruang IGD, patologi anatomi, hemodialisa dan ruang isolasi). Kemudian dilakukan penambahan di tahun 2003, yaitu dengan pembangunan gedung belakang yang berlantai 6 yang terletak di Jl. Siantar, bersebelahan dengan Jl Kyai Caringin, beroperasi mulai bulan Juni 2003. Kapasitas tempat tidur menjadi: 142 TT (Kelas III: 102 TT/72%) dengan luas tanah : 3440 M2 dan luas bangunan: 11.656M2. Di tahun 2004 terjadi renovasi total gedung DP I berlantai 8 yang dimulai pertengahan tahun 2004 dan selesai akhir tahun 2005 dan beroperasi pada bulan maret tahun 2006.

Tahun 2006, RSUD Tarakan telah mempunyai dua buah gedung yaitu: Gedung Depan dan Gedung Belakang. Pada saat itu kapasitas tempat tidur RSUD Tarakan mencapai: 352 TT (kelas III: 70%) dan UPT DINKES dengan pengelolaan keuangan BLU penuh. Gedung Depan berlantai 8 dibangun terdiri 2 blok yaitu blok A dan blok B, beroperasi mulai 2006. Gedung Belakang mempunyai 7 lantai beroperasi tahun 2007, sedangkan Blok C yang menempel pada Gedung Depan mempunyai jembatan penghubung antara Gedung Depan dan Belakang.

RSUD Tarakan di tahun 2006 juga telah beralih menjadi BLUD secara penuh dengan sertifikasi ISO 9001:2008 dan akreditasi 5 pelayanan. RSUD ini terdiri atas dua gedung utama, yakni gedung DP II dan gedung DP I yang dilengkapi

fasilitas 352 tempat tidur (kelas III sebanyak 70%). Berdasarkan Pergub No 71 Tahun 2009 tentang Organisasi Dan Tata Kerja RSUD Tarakan, rumah sakit ini berubah menjadi Lembaga Teknis Daerah (LTD) Pemprov DKI Jakarta yang bertanggung jawab langsung kepada Sekretaris Daerah DKI Jakarta. RSUD Tarakan menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang merupakan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK – BLUD).

Tahun 2011 RSUD Tarakan dikembangkan menjadi RSUD dengan peningkatan pelayanan *Critical Care Center* pada saat ini jumlah tempat tidur di RSUD Tarakan mencapai 464 TT. Kemudian pada tanggal 24 April 2012 rumah sakit ini diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta. Oleh DR. Ing Fauzi Bowo sebagai Pusat Penanganan Pasien Gawat dan Penanganan Perawatan Pasien Kritis (*Critical Care Center*). RSUD Tarakan kemudian mendapatkan Sertifikat Akreditasi 16 pelayanan rumah sakitnya di tahun 2012.

Guna menunjang layanan rumah sakitnya, sebagai rumah sakit *Critical Care Center*, RSUD Tarakan menyekolahkan 120 orang karyawannya di berbagai ruang ICU dan NICU di seluruh Jakarta. Pada saat ini RSUD Tarakan memiliki layanan unggulan untuk penanganan penyakit jantung, stroke dan dilengkapi dengan 76 TT di ruang NICU, PICU, ICU dan ICCU. Rencananya RSUD Tarakan akan melengkapi *critical care* dengan alat monitor, alat bantu napas, juga akan membangun tambahan 10 kamar operasi sehingga dapat mempermudah pelayanan kepada pasien RSUD Tarakan.

b. Prestasi dan Penghargaan

RSUD Tarakan Jakarta telah mencanangkan Sky Hospital RSUD Tarakan dengan menambah sekitar 120 ranjang. Selain itu, akan terdapat berbagai fasilitas yang mengalami peningkatan serta pelayanan yang semakin lengkap. Disamping itu, RSUD Tarakan menjadi pusat rujukan bagi pasien dari rumah sakit lain di tingkat provinsi. Untuk mencapai target itu, pihaknya akan mengembangkan pelayanan di bidang subspecialis. Saat ini RSUD Tarakan Jakarta sudah punya 34 spesialis dengan 15 subspecialis.

Proyek Sky Hospital RSUD Tarakan Kebanggaan Jakarta



c. Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik RSUD Tarakan Jakarta

1) Pelaksanaan Pengukuran IPIP di RSUD Tarakan Jakarta

Pelaksanaan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di RSUD Tarakan Jakarta dimulai dengan pengiriman Surat Pemberitahuan Kepala Pusat Inovasi Pelayanan Publik No. 1919/D.3.2/KDI.02 tentang Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik. Berdasarkan surat tersebut dimaksudkan untuk meminta kesediaan Direktur Utama RSUD Tarakan Jakarta untuk memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di RSUD Tarakan Jakarta.

Berdasarkan respon dari Direktur Sumber Daya Manusia RSUD Tarakan Jakarta selanjutnya dilakukan persiapan administratif dan bahan-bahan serta materi yang akan digunakan dalam rangka kegiatan melakukan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di RSUD Tarakan Jakarta.

Tim Pelaksana pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik di RSUD Tarakan Jakarta terdiri dari: (1) Erfi Muthmainah; (2) Ani Suprihartini; (3) Marsono; (4) Witra Aphdi Yohanitas; (5) Octa Soehartono; (6) M. Ramelan; (7) Gunanta; dan (8) Sumaryati.

4) Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran meliputi 3 (tiga) tahapan kegiatan, yaitu: Persiapan, Pelaksanaan Kegiatan, Pengumpulan Data Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, dan Pembuatan Laporan Hasil Kegiatan dengan agenda acara sebagai berikut:

Tahap Pertama, kegiatan persiapan berupa penyiapan instrumen dan TOR kegiatan.

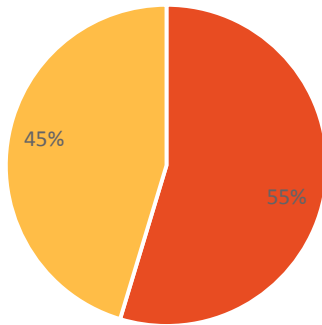
Tahap Kedua, kunjungan ke RSUD Tarakan Jakarta pada tanggal 13 Juli 2017. Kegiatan diawali dengan perkenalan dan pemaparan mengenai pelayanan di lingkungan RSUD Tarakan Jakarta. Dilanjutkan dengan pelaksanaan survei dan pengumpulan data serta wawancara mendalam (*In-depth interview*) dengan pejabat di lingkungan RSUD Tarakan Jakarta. Setelah itu dilakukan observasi di berbagai layanan RSUD Tarakan Jakarta.

Tahap Ketiga, pembuatan laporan pelaksanaan survei dan pengumpulan data survei, penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

Tabel 18
Demografi Responden RSUD Tarakan Jakarta

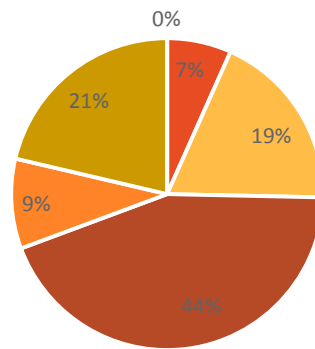
Jenis Kelamin		Pendidikan		Pekerjaan	
Laki-Laki	41	SD Kebawah	5	PNS/TNI/ POLRI	6
Perempuan	34	SLTP	14	Pegawai Swasta	18
		SLTA	33	Wiraswasta/Usahawan	18
		D1-D3-D4	7	Pelajar/Mahasiswa	1
		S1	16	Lainnya	32
		S2 Keatas	0		

Jenis Kelamin



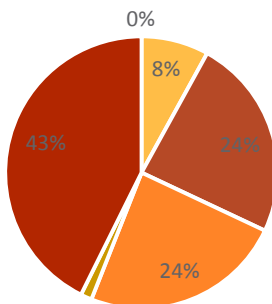
■ Laki-Laki ■ Perempuan

Pendidikan



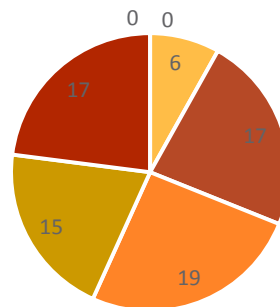
■ SD Kebawah ■ SLTP
 ■ SLTA ■ D1-D3-D4
 ■ S1 ■ S2 Keatas

Pekerjaan



■ Pekerjaan
 ■ PNS/TNI/ POLRI
 ■ Pegawai Swasta
 ■ Wiraswasta/Usahawan
 ■ Pelajar/Mahasiswa
 ■ Lainnya

Usia



■ 1-20 ■ 21-30 ■ 31-40
 ■ 41-50 ■ 51-60 ■ 61 Keatas
 ■ Tdk Diisi

2) Pembahasan Hasil Pengukuran

Berdasarkan pengolahan kuesioner sebanyak 75 orang responden pengguna layanan di lingkungan RSUD Tarakan Jakarta, maka telah diperoleh Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik sebesar **79,50** dengan kualifikasi tingkat inovasi pelayanan publik **BB (Inovatif)**.

Tabel 19
Rincian Nilai Indeks Persepsi Inovasi Per Aspek dan Dimensi

No.	Aspek & Dimensi Inovasi Pelayanan Publik	NILAI RATA-RATA/ Nilai Tertimbang	Nilai /Bobot
Output (50%)		8.13	4.06
1	Kebaruan (60%)	8.12	4.87
2	Produktif (40%)	8.15	3.26
Outcome (50%)		7.77	3.89
3	Berdampak (60%)	7.87	4.72
4	Berkelanjutan (40%)	7.62	3.05
Jumlah Nilai <i>Output</i> dan <i>Outcome</i>			7.95
Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Jumlah Nilai <i>Output</i> dan <i>Outcome</i> x (100/(skala jawaban)))			79.50
Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik			BB (Inovatif)

Pembahasan terhadap nilai aspek dan dimensi dapat disampaikan sebagai berikut: Secara umum nilai indeks aspek *output* sebesar 8,13, sedangkan nilai aspek aspek *outcome* sebesar 7,77. Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa berbagai inovasi yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan di RSUD Tarakan Jakarta sudah inovatif. Akan tetapi dampak inovasi yang dirasakan oleh pengguna layanan masih perlu ditingkatkan.

Nilai indeks per dimensi adalah sebagai berikut: dimensi kebaruan 8,12, dimensi produktif 8,15, dimensi berdampak 7,87, dan dimensi berkelanjutan 7,62. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dimensi produktif mendapatkan nilai persepsi tertinggi. Sedangkan dimensi berkelanjutan mendapat nilai terendah. Hal tersebut mencerminkan bahwa berbagai inovasi pelayanan publik yang dilakukan sudah inovatif, akan tetapi jaminan keberlanjutan inovasi yang dirasakan oleh pengguna layanan masih perlu ditingkatkan.

Adapun pembahasan terhadap nilai per indikator dapat disampaikan sebagai berikut: Secara umum nilai per indikator menunjukkan bahwa sebagian besar indikator mendapat nilai persepsi 8 yang menunjukkan bahwa pengguna layanan mempersepsikan tingkat inovasi pelayanan publik RSUD Tarakan Jakarta masuk pada level Inovatif.

Secara spesifik indikator yang memperoleh nilai tertinggi adalah indikator (4), (5), (6), (7), (9) dan (21) yang memperoleh nilai 8,4 – 8,5. Sedangkan indikator yang memperoleh nilai terendah adalah indikator (18) dengan nilai 6,3. Selanjutnya terdapat satu indikator mendapat nilai cukup yaitu indikator (2) dengan nilai 7,1.

3) Rekomendasi:

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat direkomendasikan sebagai berikut:

- (a) Untuk meningkatkan dimensi berdampak dalam inovasi pelayanan publik RSUD Tarakan Jakarta dapat dilakukan:
 - (1) Untuk indikator “dapat menyelesaikan permasalahan”, dapat dilakukan diagnosa permasalahan-permasalahan layanan rumah sakit. Hal ini dapat dilakukan dengan metode FGD, workshop, seminar, temu pelanggan, sosialisasi dan survei.
 - (2) Untuk indikator “sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan rumah sakit”, perlu dilakukan analisis kebutuhan dan harapan pengguna layanan rumah sakit. Hal ini dapat dilakukan dengan metode FGD, workshop, seminar, temu pelanggan, sosialisasi dan survei.
 - (3) Untuk indikator “inklusif/ gender mainstream pada semua jenis layanan rumah sakit”, perlu pemenuhan menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang memenuhi semua kebutuhan kelompok masyarakat (umur, jenis kelamin, pendidikan, kondisi ekonomi, kelompok difabel, dan lain-lain).
 - (4) Untuk indikator “layanan terintegrasi pada pelayanan rumah sakit”, perlu dilakukan penataan *business process* layanan dari hulu sampai hilir dan mengelompokkan layanan sejenis serta membangun *database* yang terintegrasi.
- (b) Untuk meningkatkan dimensi berkelanjutan dalam inovasi pelayanan publik RSUD Tarakan Jakarta dapat dilakukan:
 - (1) Untuk indikator “meningkatkan peran swasta/pihak lain dalam proses dan kualitas pelayanan publik” yang mendapat nilai terendah sebesar 6,3 perlu mempublikasikan dan mempromosikan secara luas dan membuka akses kerjasama dengan pihak swasta atau pihak lain seperti perbankan, asuransi, pegadaian, askes, BPJS, yayasan sosial/kesehatan, dan lain-lain.

- (2) Untuk indikator “pelibatan/partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik”, perlu dilakukan kegiatan membangun *awareness* antara lain melalui workshop, sosialisasi, *public hearing*, penyediaan media komunikasi dan penggunaan media sosial.
- (3) Untuk indikator “konsistensi/keajegan cara baru dalam memberikan pelayanan”, perlu dilakukan pelembagaan inovasi, internalisasi inovasi, dan peningkatan kapasitas SDM.
- (4) Untuk indikator “peningkatan perbaikan layanan terus-menerus”, perlu dilakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala, dan mencari model-model inovasi baru. Salah satu caranya dapat melakukan *benchmark*.
- (5) Untuk indikator “pengaduan masyarakat direspon secara cepat”, dengan membuat mekanisme pengelolaan pengaduan secara holistik dan terintegrasi, dengan cara menyediakan petugas pengelola pengaduan yang profesional, media pengaduan yang komunikatif, sarana pengaduan yang mudah dan cepat diakses, dan standar waktu respon pengaduan. Perlu juga dilakukan *early warning system* dalam merespon pengaduan.
- (6) Untuk indikator “memberikan penyelesaian aduan secara tepat” perlu dilakukan pembakuan penyelesaian pengaduan melalui dokumentasi pengaduan dan *knowledge management*.

6. DPMPTSP Prov DKI Jakarta

a. Profil dan Demografi

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta dibentuk pada 1 Januari 2015 yang memiliki tugas dan fungsi di bidang pelayanan perizinan/non perizinan sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 57 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Perubahan Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014.

Kegiatan *knowledge sharing* antar pegawai PTSP dan pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Teknis sudah dilakukan, hal itu terlihat dari peran serta aktif sebagian besar pegawai PTSP dalam melakukan diskusi pada media *online* dan pertemuan informal dalam membahas masalah perizinan dan non

perizinan. Namun terjadi permasalahan ketika akan menggunakan atau memanfaatkan pengetahuan yang pernah didiskusikan, belum adanya pengelolaan dokumen pengetahuan yang terdokumentasi menyebabkan terhambatnya penyebaran pengetahuan kepada pegawai lainnya yang tidak ikut serta dalam diskusi tersebut.

Salah satu sarana untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pengetahuan adalah dengan membuat sistem manajemen pengetahuan atau *knowledge management system* (KMS) yang mendukung perputaran pengembangan pengetahuan. Pengetahuan baru yang dihasilkan melalui proses perputaran pengembangan pengetahuan yang mengalihkan *tacit knowledge* ke *explicit knowledge* melalui proses *socialization*, *externalization*, *combination* dan *internalization* atau lebih dikenal dengan model SECI. Model ini mendukung kegiatan *knowledge sharing* yang memudahkan penyebaran pengetahuan ke seluruh pegawai PTSP yang kemudian dikelola dan dijadikan sebagai aset organisasi.



b. Prestasi dan Inovasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi DKI Jakarta melakukan berbagai inovasi layanan publik yang salah satunya adalah menggelar program 'PTSP Goes to Mall' secara berkesinambungan.

Setelah sebelumnya sukses menggelar 'PTSP Goes to Mall' di beberapa mal favorit di Jakarta, kini DPMPSTP Provinsi DKI Jakarta mengadakan 'PTSP Goes

to Mall' di Pondok Indah Mall 2 (PIM 2) Skywalk, setiap Rabu dari pukul 11.00 sampai 15.00 WIB, selama Oktober 2017.

"Untuk mendorong Indonesia masuk dalam jajaran Top 40 peringkat EoDB, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta terus melakukan inovasi layanan, guna percepatan pelayanan dan memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan dengan bekerja tanpa lelah memberikan yang terbaik, salah satunya mengadakan kegiatan 'PTSP Goes to Mall' secara berkesinambungan," tutur Kepala Dinas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, Edy Junaedi dalam keterangan tertulisnya, Jumat (29/9/2017).



Kepala Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Kebayoran Lama, Revika Lestari mengatakan antusiasme warga pada hari pertama 'PTSP Goes To Mall' di Skywalk PIM 2 ini cukup besar. Umumnya pemohon yang datang ke booth 'PTSP Goes to Mall' ingin berkonsultasi mengenai pelayanan administrasi, prosedur pendirian izin usaha, dan prosedur Izin Mendirikan Bangunan (IMB).



**JAKARTA
SMART CITY**

INOVASI PTSP UNTUK PELAYANAN YANG LEBIH BAIK

SIUP dan TDP Online

Dapat diproses selama 6 jam secara simultan

Simplifikasi Izin Usaha dan Perdagangan

Dari 165 hari menjadi 43 hari 6 jam

One Day Service

Sebanyak 318 Service Point di seluruh wilayah DKI Jakarta



AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor)

Layanan antar jemput berkas izin usaha sampai pengurusan selesai
(Info: Call Center 1500-164)

IMB dan Jasa Arsitek Gratis

Untuk rumah tinggal dengan luas tanah maks. 200 m²

#MelayaniJakarta

| pelayanan.jakarta.go.id



Meskipun DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta telah melakukan mempublikasi seluruh persyaratan, mekanisme pelayanan, dasar hukum, definisi dan retribusi pada setiap perizinan dan non perizinan di *website* pelayanan.jakarta.go.id. Namun, masyarakat tetap membutuhkan sosok aparatur pemerintah secara nyata memberikan penjelasan dan konsultasi tatap muka. "Terbukti 'PTSP Goes To Mall' tidak pernah sepi pengunjung, hari pertama di *Skywalk* PIM 2 ini, total 73 pengunjung," ujar Revika.

The banner is set against a dark purple background with a cityscape at night. It features the PTSP logo in the top left and the AJIB logo in the top right. The main text reads 'Proudly Present WORLD'S NIGHT DELIVERY SERVICE 1st'. Below this, it says 'Melalui Pelayanan AJIB Kami hargai waktu Anda dengan Fleksibilitas & Kemudahan Layanan'. A large clock icon shows the time as 10:10. To the right, it lists 'Order : 0818 0886 3147' and 'Last Order 20.30 WIB'. A speech bubble says 'Hanya untuk pemohon perizinan langsung' and a purple banner says 'GRATIS'. At the bottom, there is a search bar with the URL 'pelayanan.jakarta.go.id'.

Selain di PIM 2, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta juga mengadakan 'PTSP Goes to Mall' di Koja Trade Mall, lantai 1 pada Kamis, 28 September 2017. Kepala Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Koja, Maman Suparman mengatakan, 'PTSP Goes to Mall' di Koja Trade Mall ramai didatangi pengunjung. Sebagian besar melakukan konsultasi permasalahan administrasi masyarakat dan memulai Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Lebih lanjut Edy menambahkan, melalui kegiatan ini diharapkan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang prima, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena dalam undang-undang tersebut, negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara, melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan haksipil atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.



“Pesan utama dalam gelaran ‘PTSP Goes To Mall’ ini, kami ingin menyadarkan kepada seluruh warga negara, khususnya penduduk Jakarta, bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara. Oleh karenanya DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta hadir di tengah-tengah masyarakat, melalui komitmen dengan penuh amanah berdedikasi sepenuh hati memberikan pelayanan publik yang Prima di Jakarta” ujar Edy.

Sejak dilaksanakan pada April - September 2017, sudah tercatat 10 (sepuluh) Mall yang berpartisipasi dalam gelaran PTSP Goes To Mall, yaitu Lottemart Fatmawati, Cilandak Town Square, Poin Square, One Bel Park, Mall Taman Palem, Plaza Indonesia. Kemudian Lippo Mall Kemang, Plaza Atrium Senen, Koja Trade Mall dan Pondok Indah Mall.

Selanjutnya ‘PTSP Goes To Mall’ direncanakan akan hadir di Mall Kelapa Gading, Pacific Place, dan Mall Cibubur Junction.

c. Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

1.) Pelaksanaan Pengukuran IPIPP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Provinsi DKI Jakarta

Pelaksanaan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Provinsi DKI Jakarta dimulai dengan pengiriman Surat Pemberitahuan Kepala Pusat Inovasi Pelayanan Publik No. 1920/D.3.2/KDI.02 tentang Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik. Berdasarkan surat tersebut dimaksudkan untuk meminta kesediaan DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta untuk memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan Pengukuran

Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan respon dari Kepala DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta selanjutnya dilakukan persiapan administratif dan bahan-bahan serta materi yang akan digunakan dalam rangka kegiatan melakukan kegiatan Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

Tim Pelaksana pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di RSUD Tarakan Jakarta terdiri dari: (1); Ani Suprihartini; (2) Marsono; (3) Witra Aphdi Yohanitas; (4) Octa Soehartono; (5) M. Ramelan; (6) Gunanta; dan (7) Sumaryati.

5) Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran meliputi 3 (tiga) tahapan kegiatan, yaitu: Persiapan, Pelaksanaan Kegiatan, Pengumpulan Data Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, dan Pembuatan Laporan Hasil Kegiatan dengan agenda acara sebagai berikut:

Tahap Pertama, kegiatan persiapan berupa penyiapan instrumen dan TOR kegiatan.

Tahap Kedua, kunjungan ke DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 12 Juli 2017. Kegiatan diawali dengan pengenalan dan pemaparan mengenai pelayanan di lingkungan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Dilanjutkan dengan pelaksanaan survei dan pengumpulan data serta wawancara mendalam (*In-depth interview*) dengan pejabat di lingkungan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Setelah itu dilakukan observasi di berbagai layanan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

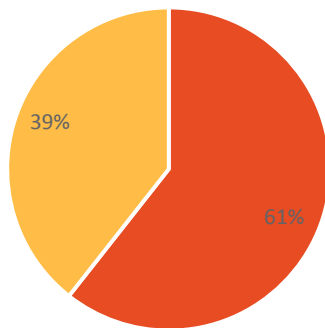
Tahap Ketiga, pembuatan laporan pelaksanaan survei dan pengumpulan data survei, penyelesaian administrasi dan data-data sekunder yang dibutuhkan.

Dalam pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan DPMPTSP Prov DKI Jakarta, Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 99 orang, yang terdiri dari laki-laki 60 orang dan perempuan 39 orang. Dari sebanyak 99 orang responden tersebut adalah merupakan pengguna layanan langsung 20 orang, layanan online 41 orang, dan layanan AJIB 38 orang. Data lebih rinci mengenai demografi responden survei indeks persepsi inovasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta terlampir.

Tabel 20
Demografi Responden

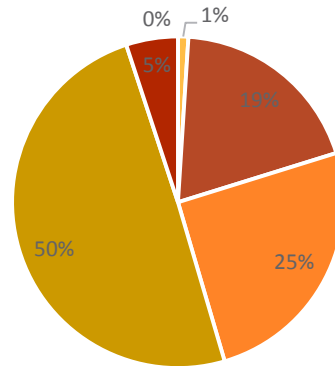
Jumlah								
Jenis Kelamin		Pendidikan		Pekerjaan		Usia		
Laki-Laki	60	SD Kebawah	0	PNS/TNI/ POLRI	0	1-20	0	
Perempuan	39	SLTP	1	Pegawai Swasta	63	21-30	44	
		SLTA	19	Wiraswasta/Usahawan	18	31-40	38	
		D1-D3-D4	25	Pelajar/Mahasiswa	2	41-50	9	
		S1	49	Lainnya	16	51-60	4	
		S2 Keatas	5			61	Keatas	0
						Tdk	Diisi	2

Jenis Kelamin

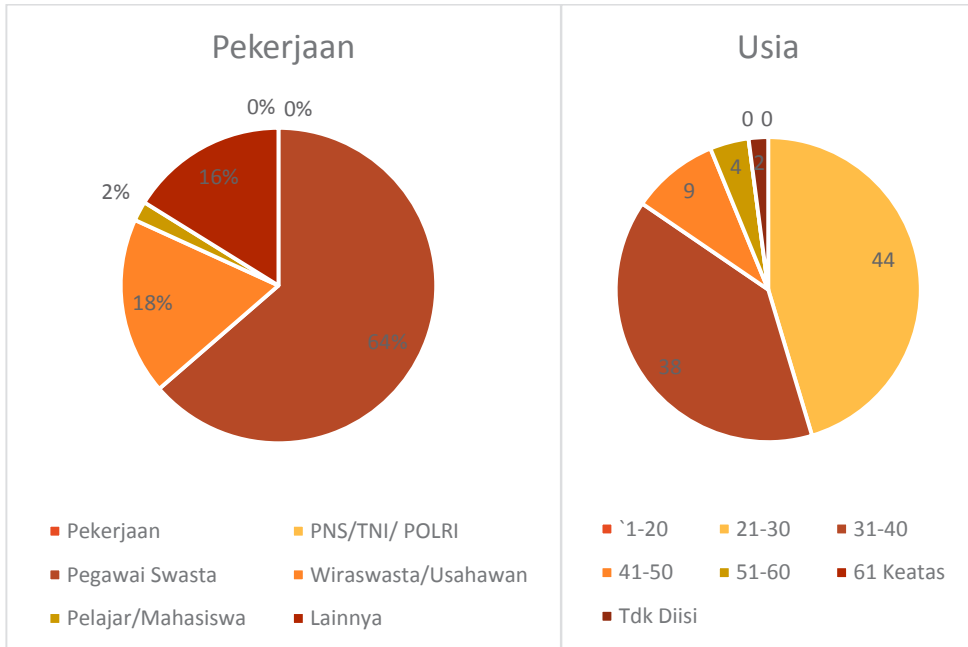


■ Laki-Laki ■ Perempuan

Pendidikan



■ SD Kebawah ■ SLTP
 ■ SLTA ■ D1-D3-D4
 ■ S1 ■ S2 Keatas



1) Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pengolahan kuesioner sebanyak 99 orang responden pengguna layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta, maka telah diperoleh Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik sebesar **82,90** dengan kualifikasi tingkat inovasi pelayanan publik **A (Sangat Inovatif)**.

Tabel 21
Rincian IPIPP Per Aspek dan Dimensi Dinas Penanaman Modal & PTSP
Provinsi DKI Jakarta

No.	Indikator Inovasi Pelayanan Publik	NILAI RATA-RATA/ Nilai Tertimbang	Nilai /Bobot
Output (50%)		8.31	4.16
1	Kebaruan (60%)	8.38	5.03
2	Produktif (40%)	8.21	3.28
Outcome (50%)		8.27	4.13
3	Berdampak (60%)	8.27	4.96
4	Berkelanjutan (40%)	8.27	3.31
Nilai Rata Rata			8.29
Nilai Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Nilai Rata rata x (100/(skala jawaban)))			82.90
Tingkat Inovasi Pelayanan Publik			A (Sangat Inovatif)

Pembahasan terhadap nilai aspek dan dimensi dapat disampaikan sebagai berikut: Secara umum nilai indeks aspek output sebesar 8,13, sedangkan nilai aspek aspek outcome sebesar 8,27. Berdasarkan nilai tersebut, menunjukkan bahwa berbagai inovasi yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi DKI Jakarta sudah inovatif. Akan tetapi dampak inovasi yang dirasakan oleh pengguna layanan masih perlu ditingkatkan.

Nilai indeks per dimensi adalah sebagai berikut: dimensi kebaruan 8,38, dimensi produktif 8,21, dimensi berdampak 8,27, dan dimensi berkelanjutan 8,27. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dimensi produktif dan dimensi berkelanjutan mendapat nilai yang sama. Hal tersebut mencerminkan bahwa berbagai inovasi pelayanan publik yang dilakukan sudah inovatif, akan tetapi jaminan keberlanjutan inovasi yang dirasakan oleh pengguna layanan masih perlu ditingkatkan.

Selanjutnya besaran nilai per indikator dapat disampaikan sebagai berikut: Dari 23 indikator menunjukkan bahwa sebagian besar indikator mendapat

nilai persepsi 8,3 – 8,5 untuk 12 indikator. Sedangkan 11 indikator lainnya mendapat nilai 8,0 – 8,2, yang menunjukkan bahwa pengguna layanan mempersepsikan tingkat inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta masuk pada level A (Sangat Inovatif). Secara spesifik indikator yang memperoleh nilai tertinggi adalah indikator 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 17, 21, 22, 23, dan 23 yang memperoleh nilai 8,3 – 8,5. Sedangkan indikator yang memperoleh nilai terendah adalah indikator 18 dengan nilai 7,8.

2) Rekomendasi:

Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut dapat direkomendasikan sebagai berikut :

Untuk indikator 18 yaitu “adanya peran swasta dalam peningkatan proses dan kualitas pelayanan publik” yang memperoleh nilai terendah yaitu sebesar 7,8 perlu ditingkatkan. Beberapa strategi yang dapat dilakukan antara lain dengan mempublikasikan dan mempromosikan secara luas berbagai kerjasama dan peran serta swasta dan masyarakat dalam inovasi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta.

Selanjutnya untuk indikator 13, 19 dan 20 yang mendapat nilai 8,0 juga perlu ditingkatkan. Ketiga indikator tersebut menyangkut: (13) Masyarakat dapat memantau secara online (telepon, sms, fax, internet, media sosial dll) terhadap proses pelayanan publik; (19) Masyarakat dilibatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik; dan (20) Terdapat konsistensi/keajegan cara baru dalam pemberian pelayanan.

Rekomendasi untuk indikator 13 adalah lebih meningkatkan sosialisasi penggunaan IT dan manfaat yang diperoleh, penyediaan panduan teknis bagi pengguna layanan yang lebih mudah dimengerti (*user friendly*).

Sedangkan rekomendasi untuk indikator 19 yaitu terkait dengan dengan pelibatan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, adalah agar sinergi, kolaborasi, dan partisipasi masyarakat dalam inovasi pelayanan publik lebih ditingkatkan dan konkret.

Adapun rekomendasi untuk indikator 20 yaitu adanya konsistensi/keajegan cara baru dalam pemberian pelayanan adalah agar inovasi memiliki konsistensi/keajegan perlu dilakukan pengorganisasian inovasi termasuk adanya dasar hukum sehingga dapat mengantisipasi terjadinya pergeseran/rotasi pimpinan dan SDM pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

Upaya pelaksanaan reformasi penyelenggaraan pelayanan publik secara masif perlu didorong melalui program-program percepatan inovasi terhadap seluruh urusan penyelenggaraan pemerintahan baik di K/L/D maupun BUMN/D. Oleh karena itu, pengembangan dan pelaksanaan inovasi di K/L/D maupun BUMN/D bukan saja terbatas pada internal birokrasi, akan tetapi juga harus didorong kepada sektor swasta dan masyarakat yang diharapkan dapat meningkatkan daya saing daerah.

Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ini tidak dimaksudkan untuk membandingkan nilai indeks antar K/L/D dan BUMN/D. Akan tetapi lebih ditujukan pada nilai indeks masing-masing K/L/D dan BUMN/D dalam rangka memperbaiki aspek-aspek inovasi pelayanan yang dinilai masih rendah.

Sebagai suatu instrumen pengukuran, Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ini merupakan alat yang simpel dan praktis serta bisa dilakukan secara mandiri. Namun demikian, instrumen ini tentunya masih dapat dikembangkan lebih baik lagi. Selanjutnya pihak LAN dalam hal ini Kedeputian Inovasi Administrasi Negara dengan senang hati bersedia untuk memfasilitasi jika diperlukan. Akhirnya, tiada gading yang tak retak, mohon maaf apabila dalam panduan ini terdapat kesalahan ataupun kekurangan. Koreksi, kritik, dan saran yang membangun kami terima dengan lapang hati.

REFERENSI

- Babbie, E. 1992. *Practical of Social Research. Sixth Edition*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung :Alfabeta.
- Hawkins, D.I., Mothersbaugh, D.L. and Best, R.J. 2010. *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*, 11th edition. New York: Mac Graw-Hill.
- Henard, D. H., & Dacin, P. A. (2010). Reputation for Product Innovation: Its Impact on Consumers. *Journal of Product Innovation Management*.
- Kunz, W., Schmitt, B., & Meyer, A. (2011). How does perceived firm innovativeness affect the consumer? *Journal of Business Research*.
- Komaruddin, 2000. *Manajemen Pengawasan Kualitas Terpadu*, Rajawali, Jakarta.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta :Andi.
- Osborn, Stephen P dan Brown, K. 2005. *Managing Change and Innovation Public Service Organization*. New York : Routledge.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Ridwan, H. Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sethi, R., Smith, D. C., & Park, C. W. (2001). Cross-Functional Product Development Teams, Creativity, and the Innovativeness of New Consumer Products. *Journal of Marketing Research*.
- Siagian, P. Sondang. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Tajeddini, K., Trueman, M. and Larsen, G. 2006. *Examining the Effect of Market Orientation on Innovativeness*, *Journal of Marketing Management*, Vol. 22.

Thenint, Hugo LL & A. 2010. *Mini Study 10 Innovation in The Public Sector*. Manchester. Global Review of Innovation Inteligence and Policy Studies. Inno Gripe.

Thoha, Miftah. 2010. *Kepemimpinan dan Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.


<https://www.nesta.org.uk/sites/default/files/kcfinder/files/Public%20Sector%20Innovation%20Diagnostic%20Tool.pdf>

LIPSE Project Paper. *Can We Measure Public Sector Innovation? A Literature Review*
European Public Sector Innovation Scoreboard 2013: A Pilot exercise dan
<http://www.immoss.ro/usr/imagini/2012/02/01/1489-epsis.pdf>.

PANDUAN INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK



Pusat Inovasi Pelayanan Publik
Lembaga Administrasi Negara
Republik Indonesia
2017



PANDUAN PENGUKURAN INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2017

Hak Cipta pada ©

Pusat Inovasi Pelayanan Publik - LAN

Diterbitkan Oleh:

Pusat Inovasi Pelayanan Publik

Kedeputian Inovasi Administrasi Negara

Lembaga Administrasi Negara

Jl. Veteran No. 10,

Jakarta 10110

CETAKAN PERTAMA

Penyunting :

Erfi Muthmainah, Marsono, Octa Soehartono, Witra Apdhi Yohanitas

Desain sampul :

Witra Apdhi Yohanitas

Jakarta, PIPEL - LAN, 2017

.... hal : ilus : 18,2 x 25,7 cm



Pusat Inovasi Pelayanan Publik
Deputi Inovasi Administrasi Negara
Lembaga Administrasi Negara

Reviewer:

Tri Widodo Wahyu Utomo
Erfi Muthmainah

Tim Penyusun:

Ani Suprihartini
Marsono
Octa Soehartono
Witra Apdhi Yohanitas
Harditya Bayu Kusuma
Triksaningtiyas Gayatri

Tim Administrasi:

Sumaryati
Gunanta
M. Ramelan

SAMBUTAN

Keinginan awal menyusun Panduan Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ini didasari oleh keyakinan bahwa praktek inovasi sektor publik telah dilakukan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah serta BUMN/BUMD. Namun demikian, baru beberapa Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD saja yang benar-benar berhasil mengembangkan dan melaksanakan inovasi dalam pemberian pelayanan publik dan telah memberikan dampak dan manfaat yang signifikan bagi kesejahteraan masyarakat. Disamping itu, banyak instansi yang masih sedikit dalam menumbuhkembangkan inovasi di tataran pelayanan publiknya, sehingga hasil pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik ini dapat dijadikan basis data (*baseline*) dalam percepatan pengembangan inovasi pelayanan publik di lingkungan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD.

Kami berharap panduan ini dapat menjadi salah satu instrumen penting dalam upaya mewujudkan instansi pemerintah baik pusat maupun daerah yang inovatif, mengingat aspek, dimensi dan indikator dalam panduan ini mencakup unsur-unsur yang sangat terkait dengan upaya-upaya akselerasi pengembangan dan pelaksanaan inovasi di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah serta BUMN/BUMD. Oleh karena itu diharapkan panduan ini mampu menumbuhkembangkan dan mempercepat semangat inovasi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah serta BUMN/BUMD dan mempermudah dalam menetapkan arah dan kebijakan pengembangan inovasi pelayanan publik ke depan berdasarkan hasil pemeringkatan yang menunjukkan basis data (*baseline*) serta prioritas perbaikan terhadap unsur-unsur yang memiliki nilai paling lemah.

Jakarta, November 2017

Deputi Inovasi Administrasi Negara,



Tri Widodo Wahyu Utomo

KATA PENGANTAR

Sebagai upaya mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi di bidang pelayanan publik, maka Pusat Inovasi Pelayanan Publik, Kedeputusan Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara memandang perlu untuk mengukur indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Salah satu tujuan Indeks persepsi inovasi pelayanan publik tersebut adalah untuk mengukur kinerja inovasi pelayanan publik yang dilakukan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah serta BUMN/BUMD. Di samping itu juga untuk mendorong inovasi terhadap unsur-unsur pelayanan publik yang paling lemah untuk segera diperbaiki dan ditingkatkan.

Panduan Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut memiliki desain yang cukup sederhana, tetapi memuat informasi yang komprehensif terkait dengan aspek *output* dan *outcome* dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Aspek *output* mencakup dimensi kebaruan dan produktif, sedangkan aspek *outcome* mencakup dimensi berdampak dan berkelanjutan dari inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan..

Untuk mempermudah pengguna panduan tersebut, tim penyusun telah menyiapkan formulir penilaian yang dapat secara langsung menghitung ranking atau peringkat Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik secara otomatis. Hal ini dapat mempermudah pengguna dalam melakukan penilaian indeks persepsi inovasi pelayanan publik di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah serta BUMN/BUMD dan dapat diketahui secara cepat unsur—unsur mana yang memiliki nilai rendah, sedang maupun tinggi.

Kami mengucapkan terima kasih kepada Tim penyusun dan semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan hingga terbitnya Panduan Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik ini. Terima kasih pula kami sampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Garut, Kota Samarinda, Kabupaten Karimun, dan Kota Pekalongan yang telah berkenan untuk melaksanakan *pilot project* pengukuran indeks persepsi inovasi ini.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, mohon maaf apabila dalam panduan ini terdapat kesalahan ataupun kekurangan. Koreksi, kritik dan saran yang membangun akan kami terima demi membangun Indonesia yang lebih baik lagi.

Jakarta, November 2017

Kepala Pusat Inovasi Pelayanan Publik



Erfi Muthmainah

DAFTAR ISI

Tim Penyusun	i
Sambutan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Manfaat Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	3
C. Ruang Lingkup Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	3
D. Pengertian Umum	4
Bab II Instrumen Pengukuran	6
A. Aspek	6
B. Dimensi	6
Bab III Metode Survei	11
A. Pendekatan	11
B. Penarikan Sampel	11
C. Metode Perhitungan	14
Bab IV Pelaksanaan Survei	16
A. Langkah-langkah	16
B. Penyajian Data	17
Bab V Pelaporan dan Publikasi	20
A. Pelaporan Hasil Survei	20
B. Penyampaian Hasil Survei	20
C. Publikasi Hasil Survei	20
Bab VI Penutup	21
A. Kesimpulan	21
B. Rekomendasi Tindak Lanjut	21
Lampiran	
Kuesioner Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	vii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Krejcie dan Morgan	13
Tabel 2. Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kerangka Pikir Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik	10
Gambar 2. Contoh Grafik <i>Spider Web</i>	17
Gambar 3. Contoh Grafik Indeks geospasial per daerah	18
Gambar 4. Contoh Grafik Batang	18
Gambar 5. Contoh Grafik <i>line/garis</i>	19
Gambar 6. Contoh <i>Pie Chart</i>	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menuntut pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga masyarakat berupa tersedianya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sedangkan terkait dengan perlunya pengembangan inovasi pelayanan publik juga diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 386-390 yang mengatur tentang perlunya inovasi dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Sejalan dengan hal tersebut program Nawacita butir kedua yaitu membuat pemerintah selalu hadir dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya serta butir keenam yaitu meningkatkan produktivitas rakyat dan daya saing di pasar internasional, perlu didorong dengan berbagai inovasi pelayanan publik di Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Pencapaian reformasi birokrasi bidang pelayanan publik perlu didukung akselerasi peningkatan kualitas pelayanan publik secara masif dan merata di seluruh Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD. Untuk mendorong percepatan perbaikan pelayanan publik tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) telah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2013 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Terkait dengan pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik pada dasarnya adalah merupakan entry point untuk mendukung gerakan *One Agency One Innovation* yang telah dicanangkan oleh Kementerian PAN-RB, sehingga berbagai Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah telah mengikuti kompetisi inovasi secara nasional. Disisi lain pendampingan program Laboratorium Inovasi yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara telah mendorong munculnya terobosan baru, ide-ide baru, sistem kerja baru dan program-program inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah

Di samping itu Kementerian PAN RB juga telah melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017

Menindaklanjuti upaya KemenPAN RB dalam upaya mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi di bidang pelayanan publik tersebut, maka Pusat Inovasi Pelayanan Publik, Kedeputian Inovasi Administrasi Negara Lembaga Administrasi Negara memandang perlu untuk mengukur indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Pengukuran indeks persepsi Inovasi pelayanan publik ini didasari oleh keyakinan bahwa praktek inovasi sektor publik telah dilakukan oleh banyak Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD. Namun demikian, baru beberapa Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD saja yang benar-benar berhasil mengembangkan dan melaksanakan inovasi dalam pemberian pelayanan publik dan telah memberikan dampak dan manfaat yang signifikan bagi kesejahteraan masyarakat. Masih banyak Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD yang sama sekali belum mengembangkan inovasi dalam pemberian pelayanan publik, sehingga hasil pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik ini dapat dijadikan basis data

(*baseline*) dalam percepatan pengembangan inovasi pelayanan publik di lingkungan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD.

Dengan adanya Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik tersebut, diharapkan dapat mempermudah Kementerian/Lembaga/Daerah dan BUMN/BUMD dalam menetapkan arah kebijakan pengembangan inovasi pelayanan publik secara berkesinambungan dan berkelanjutan.

B. Tujuan dan Manfaat Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

1. Tujuan

- a. Mengetahui Tingkat Persepsi Publik terhadap Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik;
- b. Mengidentifikasi Aspek–Aspek yang Memengaruhi Capaian Inovasi Pelayanan Publik;
- c. Memberikan Rekomendasi Alternatif Strategi Peningkatan Inovasi Pelayanan Publik.

2. Manfaat

- a. Mendorong Tumbuh-kembangnya Inovasi Pelayanan Publik.
- b. Mewujudkan Partisipasi Masyarakat dalam Sinergitas, Kolaborasi Peningkatan Inovasi Pelayanan Publik.

C. Ruang Lingkup Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik mencakup seluruh inovasi pelayanan publik yang ada di:

1. Pemerintah Pusat, meliputi:
 - a) Kementerian;
 - b) Lembaga;
 - c) BUMN.
2. Pemerintah Daerah, meliputi:
 - a) Provinsi;

- b) Kabupaten;
- c) Kota;
- d) BUMD.

3. Lembaga/ institusi lainnya yang menyelenggarakan pelayanan publik

D. Pengertian Umum

Untuk membatasi ruang lingkup dalam panduan ini, diuraikan pengertian konsep sebagai berikut:

1. Indeks:

Besaran atau satuan yang bisa dibandingkan dalam angka indeks bisa berupa kuantitas, harga dan nilai.

2. Inovasi

Inovasi didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah. Inovasi juga diartikan sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan dan lain-lain.

3. Persepsi

Persepsi sendiri diartikan sebagai suatu proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi serta lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman. (Miftah Thoha, 2010) Persepsi juga dimaknai sebagai proses di mana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan memoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. (Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2008) Menurut Siagian (2004) persepsi adalah suatu proses melalui mana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorinya dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu terhadap lingkungannya

4. Persepsi Inovasi

Persepsi inovasi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami inovasi, baik lewat penglihatan, pendengaran, perasaan, dan penciuman di mana individu mengatur dan menginterpretasikan guna memberikan arti bagi diri sendiri maupun lingkungannya.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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 (UU No. 25 Tahun 2009).

BAB II

INSTRUMEN PENGUKURAN

Instrumen pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik dibangun berdasarkan kerangka pikir yang mengelaborasi konsep - konsep pelayanan publik, inovasi, kebijakan, model pengukuran kinerja. Dari hasil elaborasi tersebut menghasilkan konstruksi instrumen yang mencakup aspek yang terdiri dari *output* dan *outcome*. Selanjutnya aspek dijabarkan kedalam empat dimensi yaitu kebaruan, produktif, kemanfaatan, berdampak. Keempat dimensi ini dijabarkan menjadi 23 indikator. Penjelasan mengenai hal-hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

A. Aspek

Aspek adalah pemunculan atau penginterpretasian gagasan, masalah, situasi, dan sebagainya sebagai pertimbangan yang dilihat dari sudut pandang tertentu. Dalam pengukuran indeks ini aspek mencakup 2 hal yaitu *output* dan *outcome*.

1. Output

Output adalah Hasil dari aktifitas atau kegiatan dari inovasi pelayanan publik, yang dapat langsung dirasakan, dilihat dan dibuktikan oleh pengguna layanan.

2. Outcome

Outcome adalah Dampak, manfaat, harapan perubahan dari sebuah kegiatan inovasi pelayanan publik yang diperoleh/diterima pengguna layanan.

B. Dimensi

Yang dimaksud Dimensi dalam pengukuran ini adalah atribut, elemen, item, fenomena, situasi/ faktor yang membentuk skala indeks persepsi inovasi pelayanan publik. Dalam pengukuran indeks ini dimensi mencakup 4 hal yaitu kebaruan, produktif, kemanfaatan, berdampak.

1. **Kebaruan (Pendekatan Baru)**

Kebaruan (Pendekatan Baru) adalah Memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik berupa perbaikan:

- Perbaikan layanan : Ada perbaikan dalam pemberian pelayanan dari sebelumnya
- Keunikan layanan : Ada keunikan dalam pemberian pelayanan
- Layanan jenis baru : Ada pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat
- Petugas selalu ada : Petugas pelayanan publik selalu ada pada saat masyarakat membutuhkan layanan
- Informasi layanan : Informasi tentang layanan publik dapat diperoleh secara mudah, jelas, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
- Persyaratan layanan : Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan cukup sederhana
- Proses layanan : Proses pelayanan publik cukup mudah dan ringkas
- Teknologi informasi layanan : Pelayanan publik telah didukung teknologi informasi yang memadai

2. **Produktif**

Produktif adalah program/ kegiatan implementasi inovasi pelayanan publik yang mampu menghasilkan perbaikan pelayanan publik yang dapat dibuktikan, berupa perbaikan:

- Pemberian layanan : Petugas pelayanan publik memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan benar
- Produk layanan : Produk layanan telah memenuhi kebutuhan
- Standar layanan : Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

- Kualitas layanan : Pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan
- Transparansi layanan : Masyarakat dapat memantau secara *online* (telepon, sms, fax, internet, media sosial ,dll) terhadap proses pelayanan publik

3. **Berdampak**

Berdampak adalah Memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, berupa:

- Penyelesaian Permasalahan : Cara baru dalam pemberian pelayanan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada
- Kesesuaian layanan : Cara baru dalam pemberian pelayanan memenuhi kebutuhan sesuai harapan
- Ketersediaan layanan secara inklusif : Ketersediaan sarana dan prasarana layanan publik memenuhi semua kebutuhan kelompok masyarakat (umur, jenis kelamin, pendidikan, berkebutuhan khusus, kondisi ekonomi, dll)
- Layanan terintegrasi : Adanya pelayanan publik yang terintegrasi dan/atau terpusat

4. **Berkelanjutan**

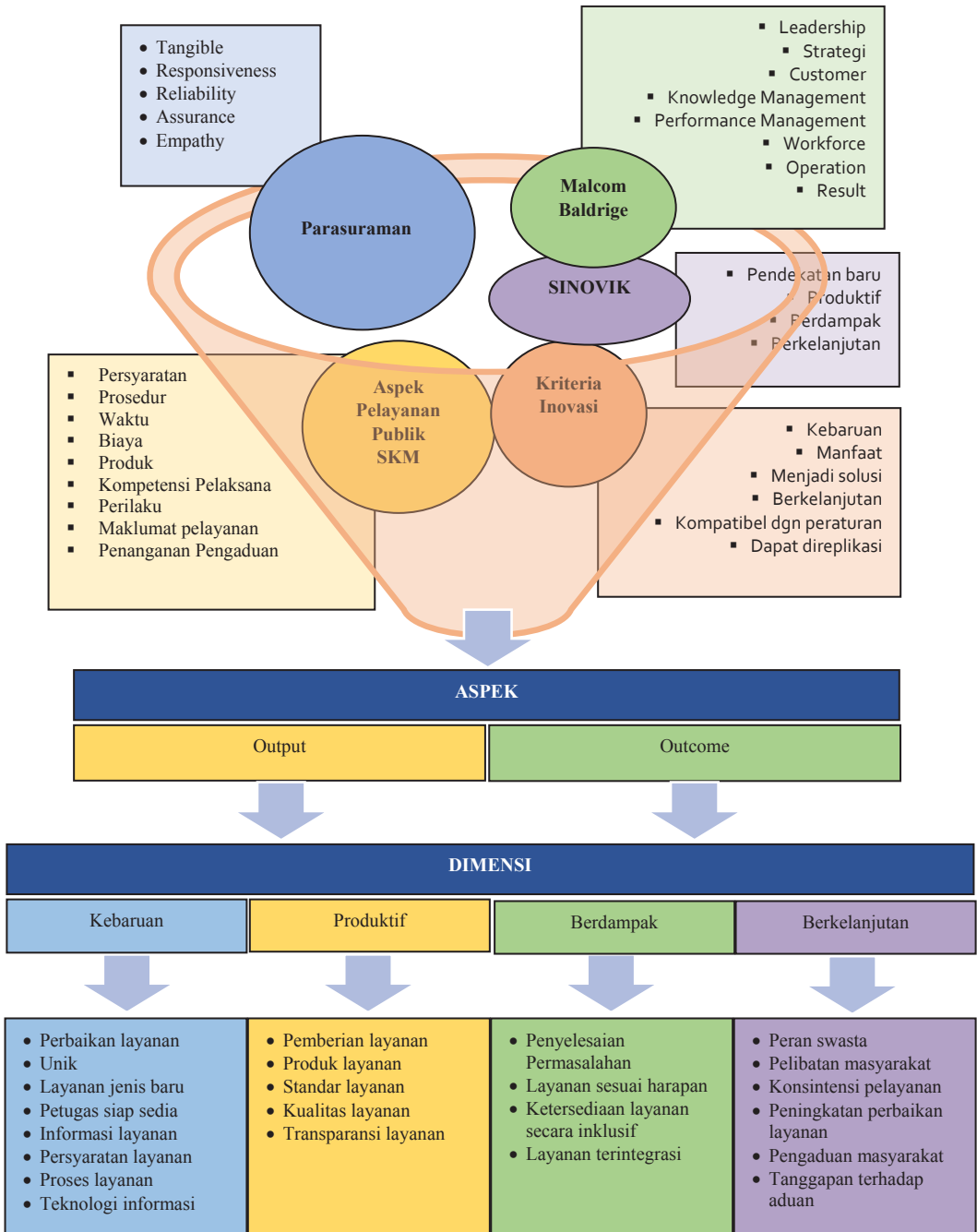
Berkelanjutan adalah Memberikan jaminan bahwa inovasi pelayanan publik terus dipertahankan, diimplementasikan, dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan, berupa:

- Peran swasta : Ada peran swasta dalam peningkatan proses dan kualitas pelayanan publik
- Pelibatan masyarakat : Masyarakat dilibatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik
- Konsistensi pelayanan : Terdapat konsistensi/ keajegan cara baru dalam pemberian pelayanan

- Peningkatan perbaikan layanan : Terdapat peningkatan perbaikan layanan secara terus menerus
- Pengaduan masyarakat : Pengaduan masyarakat di respon secara cepat
- Tanggapan terhadap aduan : Penyedia layanan memberikan penyelesaian aduan secara tepat

Secara lebih lengkap, model kerangka pikir pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 1.
Model Kerangka Pikir Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik



BAB III METODE SURVEI

Untuk memperoleh data indeks persepsi inovasi pelayanan publik di lingkungan masing-masing Kementerian/Lembaga/Daerah dan BUMN/BUMD dilakukan melalui survei. Metode penelitian survei digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas dan manfaat inovasi pelayanan publik yang diperoleh dan dirasakan selama ini. Penelitian survei adalah pengumpulan data dari suatu populasi dengan memilih sampel secara tepat, sehingga hasil survei memiliki tingkat validitas yang dapat dipertanggung-jawabkan.

Metode penelitian survei digunakan dalam indeks persepsi inovasi pelayanan publik dengan pertimbangan bahwa untuk mengumpulkan data persepsi masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik membutuhkan populasi yang besar, namun demikian dapat menggunakan sampel yang relatif kecil. Dengan demikian, dengan metode survei ini dapat lebih menghemat penggunaan sumber daya, baik SDM, sarpras maupun anggaran.

A. Pendekatan

Dalam pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala likert 1-10 dengan tujuan agar responden memiliki keleluasaan dalam mempersepsikan kualitas dan manfaat inovasi layanan publik. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari rentang yang tersedia.

B. Penarikan Sampel

1. Teknik penarikan sampel

Untuk mendapatkan hasil survei yang memiliki tingkat validitas yang tinggi, maka penetapan responden dalam Survei Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik menggunakan pendekatan *purposive*

sampling. Teknik *purposive sampling* digunakan mengingat bahwa tim survei harus benar-benar mengetahui dan beranggapan bahwa orang (responden) yang dipilihnya dapat memberikan informasi tentang adanya inovasi pelayanan publik dimasing-masing unit layanan publik.

2. Proporsionalitas responden

Agar proporsionalitas responden dapat terpenuhi, maka dalam penetapan jumlah responden dimasing-masing kelompok sampel ditetapkan secara proporsional berdasarkan random sampling, dengan proporsi jumlah responden sebagai berikut:

- a. Masyarakat Pengguna Layanan (100%). Dalam hal ini, responden adalah masyarakat pengguna layanan langsung antara lain layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, perijinan, kependudukan.
- b. Review Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik
 1. Aparatur K/L/D dan BUMN/D
 2. Akademisi
 3. LSM/Kelompok Masyarakat
- c. Data sekunder sebagai bahan penguat Indeks Persepsi dari masyarakat

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik Rumus *Krejcie dan Mogan*.

Rumus Krejcie dan Morgan:

$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1-P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Krejcie dan Morgan

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

N = Populasi S = Sampel

C. Metode Penghitungan

Penghitungan indeks persepsi inovasi pelayanan publik dilakukan sebagai berikut:

1. Formula Penghitungan Indeks

Penghitungan nilai indeks persepsi inovasi pelayanan publik sesuai dengan konstruksi instrumen sebagaimana tersebut di atas, maka disusun formula atau rumus penghitungannya sebagai berikut:

$$i = \frac{(50\% (S_{X1}) + 50\%(S_{X2})) \times 100}{10}$$

atau

$$i = 10 \left(\frac{1}{2} S_{X1} + \frac{1}{2} S_{X2} \right)$$

Dimana

I = Nilai indeks persepsi inovasi pelayanan publik

S_{X1} = Nilai Aspek Output

S_{X2} = Nilai Aspek Outcome

Adapun formulasi perhitungan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

1. Aspek Output

Terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi kebaruan dan dimensi produktif, sehingga rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$S_{X1} = \frac{(60 (S_{X1.1}) + 40(S_{X1.2}))}{100}$$

$S_{X1.1}$ = Dimensi Kebaruan

$S_{X1.2}$ = Dimensi Produktif

Setiap dimensi memiliki indikator tersendiri, sehingga perhitungan tiap tiap dimensi adalah sebagai berikut:

$$S_{X1.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

Dimana

$S_{X1.n}$ = Nilai tiap indikator pada aspek output

$Sind_y$ = Indikator

y = Jumlah indikator

Dalam hal ini Dimensi Kebaruan memiliki 8 indikator dan Dimensi Produktif memiliki 5 indikator.

2. Aspek Outcome

Terdiri dari 2 dimensi yaitu dimensi berdampak dan dimensi ada bukti inovasi, sehingga rumus perhitungan Aspek Outcome adalah sebagai berikut:

$$S_{X2} = \frac{(50 (S_{X2.1}) + 50(S_{X2.2}))}{100}$$

$S_{X2.1}$ = Dimensi berdampak

$S_{X2.2}$ = Dimensi ada bukti inovasi

Setiap dimensi memiliki indikator tersendiri, sehingga perhitungan tiap tiap dimensi adalah sebagai berikut:

$$S_{X2.n} = \frac{Sind_1 + \dots + Sind_y}{y}$$

Dimana

$S_{X2.n}$ = Nilai tiap indikator pada aspek outcome

$Sind_y$ = Indikator

y = Jumlah indikator

Dalam hal ini Dimensi Kebaruan memiliki 4 indikator dan Dimensi Produktif memiliki 6 indikator.

Tabel 2. Skala Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik

IPIPP	KETERANGAN	RENTANG NILAI
AA	Excellent innovation	: 91,01 - 100.00
A	Sangat inovatif	: 82,01 - 91.00
BB	Inovatif	: 73,01 - 82.00
B	Cukup Inovatif	: 64,01 - 73.00
CC	Biasa	: 55,01 - 64.00
C	Kurang Inovatif	: 46,01 - 55.00
DD	Tidak inovatif	: 37,01 - 46.00
D	Sangat tidak inovatif	: 28,01 - 37.00
EE	Inovasi Buruk	: 19,01 - 28.00
E	Inovasi Sangat Buruk	: 10,00 - 19.00

BAB IV

PELAKSANAAN SURVEI

A. Langkah langkah

Survei indeks persepsi inovasi pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan: (1) perencanaan; (2) persiapan lapangan; (3) pelaksanaan lapangan; (4) pengolahan; (5) pelaporan hasil survei, dengan perincian sebagai berikut:

1. Perencanaan Survei (desain survei)

Dalam perencanaan survei dilakukan secara menyeluruh pelaksanaan survei dengan mempertimbangkan beberapa hal, antara lain obyek dan tujuan survei, data dan informasi yang akan dikumpulkan, teknik sampling, biaya, pelaksanaan lapangan dan tenaga.

2. Persiapan Pengumpulan Data

Beberapa hal yang perlu dilakukan pada tahapan persiapan pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Membentuk Tim Survei;
- b. Menyusun kuesioner;
- c. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel jenis dan sektor layanan;
- d. Menentukan responden;

3. Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaan survei lapangan penting untuk membuat jadwal pada setiap kegiatan dengan memperhatikan:

- a. prosedur dan kriteria yang telah ditentukan;
- b. daftar sampel;
- c. jadwal waktu;
- d. penyebaran kuesioner;
- e. akurasi;
- f. kelengkapan isian dokumen;

g. hasil survei.

4. Pengolahan data survei

Secara garis besar pengolahan data survei dilakukan melalui:

- Kompilasi Data;
- Tabulasi Data;
- Inputing Data;
- Processing Data;
- Outputing Data;

A. Analisa dan Pembahasan Data

Analisa dan pembahasan data indeks persepsi inovasi pelayanan publik dapat dituangkan ke dalam beberapa model diagram dan grafik sebagai berikut:

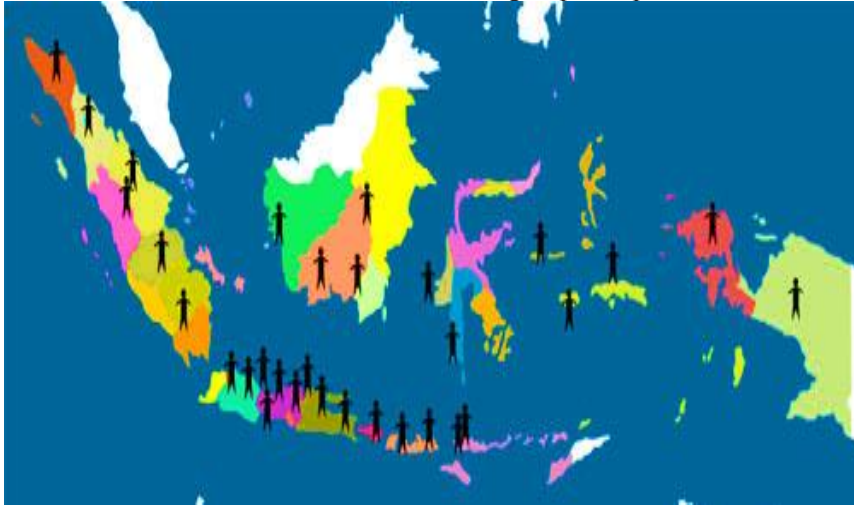
B. Penyajian Data

Untuk lebih mempermudah memahami hasil pengukuran indeks persepsi inovasi pelayanan publik, maka format penyajian data dapat menggunakan berbagai grafik/diagram, misalnya dengan menggunakan *spider web* (jaring laba-laba), diagram batang, diagram balok, *pie chart*, grafik *line/garis*, atau dalam Indeks Geospasial. Grafik ini menggambarkan nilai deret data menggunakan sumber nilai yang ditarik dari pusat diagram dan terpisah untuk setiap kategori.

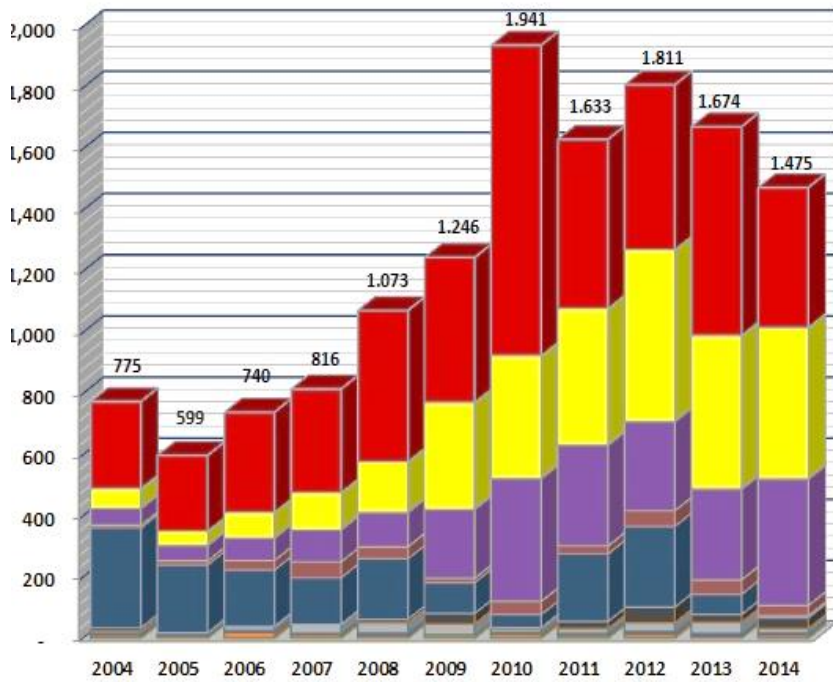
Gambar 2.
Contoh Grafik *Spider Web*

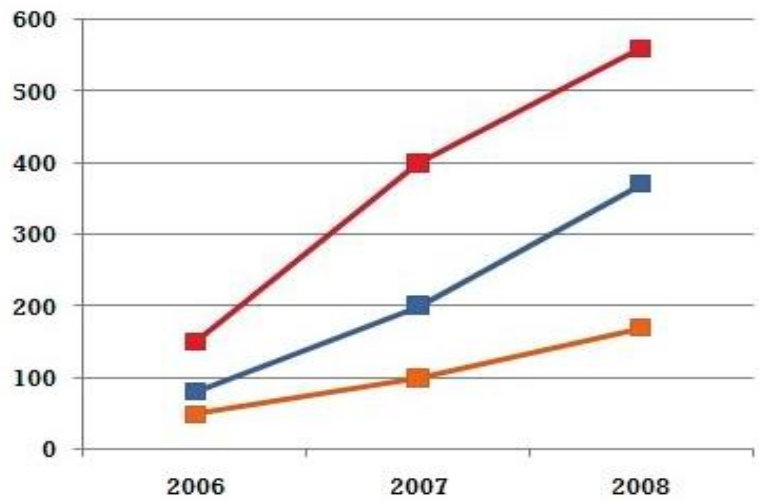
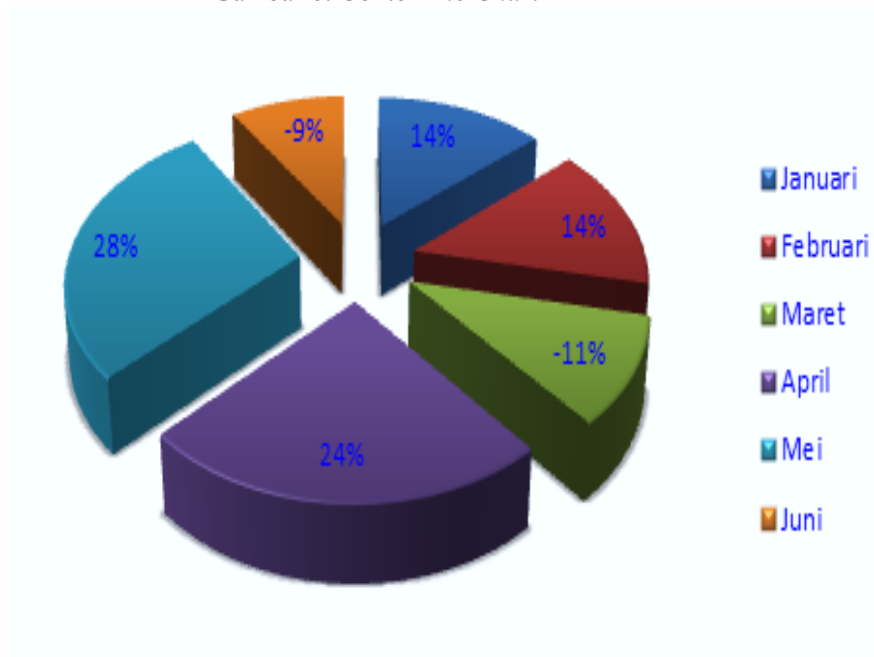


Gambar 3. Contoh Grafik Indeks geospasial per daerah



Gambar 4. Contoh Grafik Batang



Gambar 5. Contoh Grafik *line/garis*Gambar 6. Contoh *Pie Chart*

BAB V

PELAPORAN DAN PUBLIKASI

A. Pelaporan hasil survei

Penyusunan laporan hasil survei pada dasarnya adalah penuangan hasil pengolahan dan analisis data dalam format laporan *hardcopy* maupun *softcopy* (CD). Beberapa hal yang dapat diperoleh dari laporan hasil indeks persepsi inovasi pelayanan publik antara lain:

- a. Mengetahui posisi besaran indeks persepsi inovasi pelayanan publik Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD;
- b. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing aspek, dimensi, dan indicator dari unsur-unsur inovasi pelayanan publik.
- c. Mengukur secara berkala pengembangan dan implementasi inovasi pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD;
- d. Sebagai bahan penetapan arah dan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan inovasi pelayanan publik;
- e. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD.

B. Penyampaian Hasil Survei

Pelaksanaan survei indeks persepsi inovasi pelayanan publik dilakukan oleh Tim nasional yang dikoordinasikan oleh Lembaga Administrasi Negara dan hasilnya disampaikan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KemenPAN RB).

C. Publikasi Hasil Survei

Beberapa kegiatan yang terkait dengan penyampaian laporan survei antara lain:

- a. Seminar, diskusi dengan pihak terkait;
- b. Publikasi dalam bentuk hard copy atau soft copy (media elektronik);
- c. Penyajian akurasi survei.

BAB VI

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari pengolahan dan analisis data indeks persepsi inovasi pelayanan publik baik menyangkut skala (besaran), nilai perdimensi, per indikator dan sub indikator untuk selanjutnya menjadi dasar dalam pengambilan keputusan terkait dengan pengembangan inovasi pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD.

B. Rekomendasi Tindak Lanjut

Rekomendasi tindak lanjut dari indeks persepsi inovasi pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam upaya mempercepat program pengembangan dan pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD;

Rekomendasi tindak lanjut adalah upaya mendorong dilakukannya inisiasi, perbaikan dan peningkatan lebih lanjut program dan kegiatan inovasi pelayanan publik di masing-masing Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD. Oleh karena itu, sangat mungkin rekomendasi tindak lanjut untuk setiap Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD berbeda-beda, mengingat besaran indeks persepsi inovasi pelayanan publik untuk masing-masing dimensi, indikator dan sub indikator juga berbeda-beda. Besaran indeks persepsi inovasi pelayanan publik masing-masing Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD akan diketahui pada rentang (skala) nilai yang mana, sehingga secara otomatis akan menunjukkan posisi Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah dan BUMN/BUMD tersebut dalam salah satu level spektrum yang telah ditentukan.

LAMPIRAN



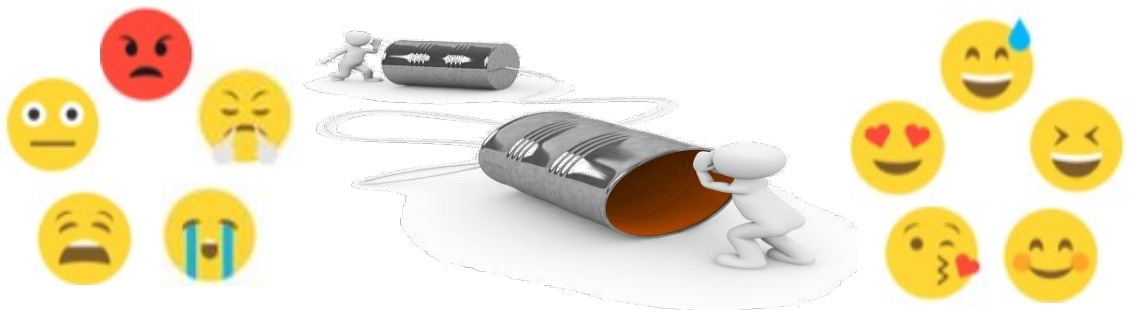
KUESIONER INDEKS PERSEPSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Yang terhormat Bapak/Ibu/Sdr

Untuk mendorong percepatan pengembangan dan pelaksanaan inovasi pelayanan publik, maka sangat diperlukan data dan informasi yang akurat terkait dengan kondisi inovasi pelayanan publik saat ini. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. untuk mengisi kuesioner terlampir dengan sejujur-jujurnya dan penuh tanggungjawab, mengingat hasil pengukuran indeks inovasi ini akan digunakan sebagai dasar dalam perbaikan terhadap aspek-aspek yang memiliki nilai rendah dan signifikan dalam mendukung pencapaian kinerja inovasi pelayanan publik. Kuesioner ini disampaikan untuk mendapatkan gambaran manfaat yang dirasakan secara nyata oleh Bapak/Ibu/Sdr. dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik.

Instansi:

I. Data Masyarakat (Responden)			KETERANGAN
Nomor Responden		(DIISI OLEH PETUGAS)
Nama Tempat Pelayanan		
Umur Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	(LINGKARI SESUAI JAWABAN)
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	(LINGKARI SESUAI JAWABAN)
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	(LINGKARI SESUAI JAWABAN)





**PUSAT INOVASI PELAYANAN PUBLIK
KEDEPUTIAN INOVASI ADMINISTRASI NEGARA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

© 2017



**Pusat Inovasi Pelayanan Publik
Lembaga Administrasi Negara RI
Jl. Veteran No 10 Jakarta 10110**