



BUPATI TULUNGAGUNG
PROVINSI JAWA TIMUR

PERATURAN BUPATI TULUNGAGUNG
NOMOR 24 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN TULUNGAGUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TULUNGAGUNG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 41 Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, perlu mengatur mengenai pedoman inovasi pelayanan publik yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 175);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung (Lembaran Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2018 Nomor 6 Seri E);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TULUNGAGUNG.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tulungagung.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tulungagung.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap Perangkat Daerah dan BUMD yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah untuk pelaksanaan kegiatan Pelayanan Publik.
5. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
6. Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
7. Pembangunan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembangunan Inovasi merupakan upaya untuk menjangkau dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
8. Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengembangan Inovasi merupakan upaya replikasi dan transfer pengetahuan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
9. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kompetisi adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

10. Replikasi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Replikasi adalah proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam implementasi gagasan atau ide baru dari praktik baik inovasi pelayanan publik, baik sebagian maupun secara keseluruhan.
11. Adaptasi dan Modifikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses penyesuaian dan cara merubah inovasi yang disesuaikan dengan kondisi setempat tanpa menghilangkan manfaat, serta menghasilkan inovasi yang lebih baik dari aslinya.

BAB II JENIS, TUJUAN, PRINSIP DAN KRITERIA

Bagian Kesatu Jenis

Pasal 2

Jenis Inovasi meliputi bidang:

- a. pendidikan;
- b. kesehatan;
- c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. ketentraman, ketertiban, dan perlindungan masyarakat;
- e. sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- f. perumahan;
- g. ketenagakerjaan;
- h. komunikasi dan informatika;
- i. lingkungan hidup;
- j. perijinan dan penanaman modal;
- k. perhubungan;
- l. pariwisata; dan
- m. bidang lain yang berdasarkan peraturan perundang-undangan merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Bagian Kedua Tujuan

Pasal 3

- (1) Inovasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Meningkatkan kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi :
 - a. mendorong pembangunan Inovasi;
 - b. mendorong pengembangan dan transfer Inovasi;
 - c. mempercepat peningkatan kualitas Pelayanan Publik; dan
 - d. meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.



Bagian Ketiga
Prinsip

Pasal 4

Inovasi diselenggarakan berdasarkan prinsip:

- a. peningkatan efisiensi;
- b. perbaikan efektivitas;
- c. perbaikan kualitas pelayanan;
- d. tidak menimbulkan konflik kepentingan;
- e. berorientasi pada kepentingan umum;
- f. dilakukan secara terbuka;
- g. memenuhi nilai kepatutan; dan
- h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya untuk kepentingan publik.

Bagian Keempat
Kriteria

Pasal 5

Kriteria Inovasi meliputi:

- a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur Inovasi;
- b. memberi manfaat bagi daerah dan/atau masyarakat;
- c. tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- d. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah; dan
- e. Inovasi dapat direplikasi.

BAB III
PEMBANGUNAN INOVASI

Pasal 6

- (1) Strategi pembangunan Inovasi dilakukan melalui Kompetisi.
- (2) Kompetisi merupakan kegiatan secara periodik yang dikelola Pemerintah Daerah dan dilaksanakan setiap tahun.
- (3) Dalam rangka pengelolaan Kompetisi, pimpinan Penyelenggara bertugas untuk melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang berada di lingkungannya dalam rangka mengikuti Kompetisi.
- (4) Kompetisi dilakukan melalui tahapan dan mekanisme evaluasi yang melibatkan tim independen dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Pasal 7

- (1) Inisiatif Penyelenggara dapat dikatakan sebagai Inovasi, apabila memenuhi kriteria:
 - a. memberikan manfaat nyata dan terukur minimal 1 (satu) tahun melalui perbaikan pelayanan, proses, administrasi, sistem dan atau konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha.
 - b. sudah direplikasikan atau setidaknya memberikan jaminan dapat direplikasi oleh unit atau satuan kerja lain, baik di lingkungan lembaga yang bersangkutan maupun unit atau satuan kerja.
 - c. adanya jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundang-undangan, kelembagaan dan alokasi sumber daya lainnya.
- (2) Kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan dasar bagi Penyelenggara untuk mengikuti Kompetisi.

BAB IV

PENGEMBANGAN INOVASI

Bagian Kesatu

Tansfer Pengetahuan Inovasi

Pasal 8

- (1) Proses transfer pengetahuan Inovasi merupakan tahapan/mekanisme pembelajaran dari satu pihak ke pihak lain tentang praktik Inovasi yang sudah terbukti menjadi solusi efektif terhadap permasalahan dalam pelayanan.
- (2) Esensi transfer adalah melakukan adaptasi dan menginternalisasi sebuah Inovasi pada lingkungan baru.

Pasal 9

Aspek transfer pengetahuan Inovasi dari satu Penyelenggara kepada Penyelenggara lain yang secara umum terdiri dari tiga kategori utama yaitu:

- a. transfer teknis (*technical transfer*), berupa transfer keahlian, teknologi dan proses bisnis;
- b. transfer informasi (*informational transfer*), berupa transfer, pertukaran ide dan solusi; dan
- c. transfer manajerial (*managerial transfer*), berupa transfer sistem, mekanisme pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya.

Pasal 10

Pelaksanaan transfer pengetahuan Inovasi melibatkan sejumlah pihak antara lain:

- a. Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal adalah tempat Inovasi dibangun dan/atau dikembangkan yang telah berhasil diterapkan;

- b. Penyelenggara penerima adalah Penyelenggara yang melakukan adaptasi praktik Inovasi yang telah sukses diterapkan pada Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal; dan
- c. Fasilitator transfer adalah pihak ketiga yang memfasilitasi proses pertukaran pengalaman antara Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal dan Penyelenggara penerima.

Pasal 11

Strategi transfer pengetahuan Inovasi dilakukan proses pengembangan melalui:

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

Pasal 12

Metoda transfer pengetahuan Inovasi terdiri dari:

- a. *technical assistant*, yaitu memberi bantuan pendampingan dari pembuat inovasi dan/atau fasilitator kepada penerima manfaat inovasi. Kegiatan ini antara lain berupa pendampingan program, *coaching clinic* dan pemagangan.
- b. *peer to peer learning*, yaitu kegiatan pembelajaran langsung antar pembuat inovasi dengan penerima manfaat inovasi, seperti simposium, seminar, *workshop*, gelar pelayanan publik dan lain-lain; dan
- c. *field visit*, yaitu dengan melihat langsung kondisi secara visual mengenai Inovasi seperti studi lapangan dan studi banding.

Pasal 13

Tahapan dalam pelaksanaan transfer pengetahuan Inovasi terdiri dari:

- a. Tahap 1:
Fasilitator transfer mempertemukan permintaan dan persediaan antara Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal dan Penyelenggara penerima transfer Inovasi. Pada tahap ini ketiga pihak memiliki peran yang saling menguatkan, dengan melakukan:
 - 1) Penyelenggara penerima:
 - a) mengidentifikasi praktik-praktik yang berpotensi untuk ditransfer;
 - b) membuat atau menyusun permintaan terhadap Inovasi yang akan diadaptasi ke dalam Penyelenggara;
 - c) menganalisis kapasitas Penyelenggara untuk menerapkan Inovasi; dan
 - d) membentuk gugus tugas.
 - 2) Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal:
 - a) mendokumentasikan praktik Inovasi;
 - b) menyusun kesepakatan kerja sama transfer Inovasi; dan
 - c) membentuk gugus tugas.

- 3) Fasilitator transfer:
 - a) menyebarluaskan praktik-praktik Inovasi melalui berbagai bentuk kegiatan; dan
 - b) menjadi penghubung dan memfasilitasi komunikasi antara Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal dan Penyelenggara penerima.
- b. Tahap 2:
menentukan ruang lingkup, merancang metode dan menyusun rencana kerja transfer Inovasi.
- c. Tahap 3:
melakukan adaptasi Inovasi ke dalam lingkungan Penyelenggara penerima.
- d. Tahap 4:
melaksanakan dan mengevaluasi transfer Inovasi.

Pasal 14

Untuk melaksanakan Tahap 2 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b, diperlukan peran setiap pihak sebagai berikut:

1. Penyelenggara penerima:
 - a. menentukan ruang lingkup atau aspek-aspek yang perlu ditransfer dan diadaptasi sesuai kebutuhan/keinginan Penyelenggara penerima;
 - b. merancang metode transfer dan mengidentifikasi kegiatan yang perlu dilakukan selama proses transfer seperti asistensi teknis, kunjungan lapangan, *peer to peer learning* dan sebagainya;
 - c. menyusun rencana kerja; dan
 - d. membangun kemitraan dengan Penyelenggara /Instansi/Lembaga asal.
2. Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal:
 - a. melakukan *assesment* terhadap ketersediaan waktu, anggaran, sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang dapat disediakan selama proses transfer; dan
 - b. membuat kesepakatan resmi dengan Penyelenggara penerima khususnya yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya.
3. Fasilitator Transfer
 - a. membantu pengorganisasian kegiatan untuk mempertemukan instansi asal dan penerima transfer; dan
 - b. membantu penyusunan perjanjian kerja sama.

Pasal 15

Untuk melaksanakan Tahap 3 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c, diperlukan peran setiap pihak sebagai berikut:

1. Penyelenggara Penerima:
 - a. memastikan rencana kerja sudah tersusun dengan baik yang diikuti dengan formalisasi penugasan kepada pejabat/pelaksana dan anggaran yang siap untuk digunakan; dan

- b. mempresentasikan rencana kerja kepada para pihak yang terlibat dan melakukan perbaikan.
2. Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal:
 - a. memberikan masukan terhadap rencana kerja yang disusun oleh Penyelenggara penerima; dan
 - b. menjamin kelancaran informasi sehubungan dengan proses transfer dan adaptasi yang sedang berlangsung.
3. Fasilitator transfer:
 - a. memberikan masukan untuk kelancaran proses.
 - b. memberikan masukan terhadap aspek-aspek teknis dalam transfer Inovasi apabila diperlukan.

Pasal 16

Untuk melaksanakan Tahap 4 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d, diperlukan peran setiap pihak sebagai berikut:

1. Penyelenggara penerima:
 - a. melaksanakan transfer pada aspek tertentu secara bertahap;
 - b. sedapat mungkin melibatkan pemangku kepentingan dalam aktifitas proses transfer;
 - c. melakukan peningkatan kapasitas terhadap Pelaksana dan Penyelenggara.
 - d. membangun komunikasi yang efektif dengan Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal dan Fasilitator;
 - e. mendokumentasikan proses secara baik.
 - f. mengelola perubahan dan resistensi yang mungkin muncul.
 - g. melaksanakan pemantauan dengan indikator yang terukur, meminta masukan dari berbagai pihak dan melakukan langkah perbaikan yang diperlukan.
 - h. melakukan evaluasi terhadap pencapaian berdasarkan kerangka waktu yang jelas.
2. Penyelenggara/Instansi/Lembaga asal: Selama masa penerapan, instansi asal memberikan dukungan kepada instansi penerima melalui:
 - a. memberikan dukungan kepada Penyelenggara penerima melalui kunjungan lapangan ke Penyelenggara penerima secara berkala sesuai tahap penerapan; dan
 - b. menerima kunjungan Penyelenggara penerima.
3. Fasilitator transfer:
 - a. menjaga pertukaran informasi berjalan dengan efektif; dan
 - b. membantu pendokumentasian dan evaluasi proses transfer.

Bagian Kedua Peningkatan Kapasitas

Pasal 17

- (1) Peningkatan kapasitas dilakukan terhadap Penyelenggara penerima manfaat yang dilakukan Fasilitator Pengembangan Inovasi.

- (2) Peningkatan kapasitas sebagaimana ayat (1) terdiri dari:
 - a. peningkatan kapasitas Penyelenggara, yaitu meliputi peningkatan kemampuan dalam strategi dan pengembangan Inovasi.
 - b. peningkatan kapasitas individual, yaitu peningkatan kemampuan terhadap kompetensi individu dalam pengembangan Inovasi.
 - c. peningkatan kapasitas sistem, yaitu peningkatan kemampuan dalam pengelolaan pengembangan Inovasi.
- (3) Kapasitas yang diharapkan terdiri dari 5 (lima) tingkatan, yaitu:
 - a. Tingkatan Pertama, yaitu kapasitas minimal dalam arti pengenalan terhadap Inovasi;
 - b. Tingkatan Kedua, yaitu kapasitas pencapaian parsial dalam arti pengetahuan lebih mendalam terhadap pemahaman tugas perlu dilakukan dalam pengembangan Inovasi.
 - c. Tingkatan Ketiga, yaitu kualifikasi praktis dalam arti dapat menerapkan Inovasi yang telah dikembangkan.
 - d. Tingkatan Keempat, yaitu kelas terbaik dalam arti menjadi praktik terbaik dalam pengembangan Inovasi untuk tingkat nasional.
 - e. Tingkatan Kelima, yaitu kelas dunia, dalam arti menjadi praktik terbaik untuk tingkat internasional.
- (4) Fasilitator Pengembangan Inovasi adalah orang perseorangan yang telah mendapatkan pelatihan yang cukup dan dianggap mampu untuk melakukan peningkatan kapasitas dalam pengembangan Inovasi.

Bagian Ketiga
Jaringan Inovasi

Pasal 18

- (1) Jaringan Inovasi adalah simpul kerjasama antar Penyelenggara/Instansi/Lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan Inovasi.
- (2) Jaringan Inovasi terdiri dari kementerian/lembaga dan pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat dan lembaga mitra pembangunan.
- (3) Ruang lingkup Jaringan Inovasi meliputi informasi, perencanaan, anggaran, operasional, keberlanjutan, replikasi dan pengembangan kapasitas dan partisipasi masyarakat.
- (4) Jaringan kerjasama dapat membentuk simpul (*hub*) dan kolaborasi, baik regional, nasional dan internasional.



Bagian Keempat
Pelebagaan dan Keberlanjutan Inovasi

Pasal 19

- (1) Untuk menjamin pelebagaan dan keberlanjutan inovasi Pemerintah Daerah menyusun regulasi Inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan Inovasi yang memadai.
- (2) Pelebagaan Inovasi dilakukan dengan membentuk simpul dan kolaborasi.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

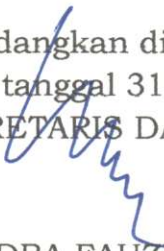
Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tulungagung.

Ditetapkan di Tulungagung
pada tanggal 31 Mei 2019

WAKIL BUPATI TULUNGAGUNG, 

MARYOTO BIROWO

Diundangkan di Tulungagung
pada tanggal 31 Mei 2019
SEKRETARIS DAERAH, 

Ir. INDRA FAUZI, MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19590919 199002 1 006

Berita Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2019 Nomor 24

