

# Inovasi Pelayanan Publik

Redhi Setiadi, SIP, MPA

# Mengapa sulit berinovasi?

- Kurang motivasi
- Takut
- Tidak mengerti
- Ada halangan (hirarki & psikologis)
- Alasan lainnya?



**Pelayanan Publik atau Bukan?**



**Pelayanan publik?**



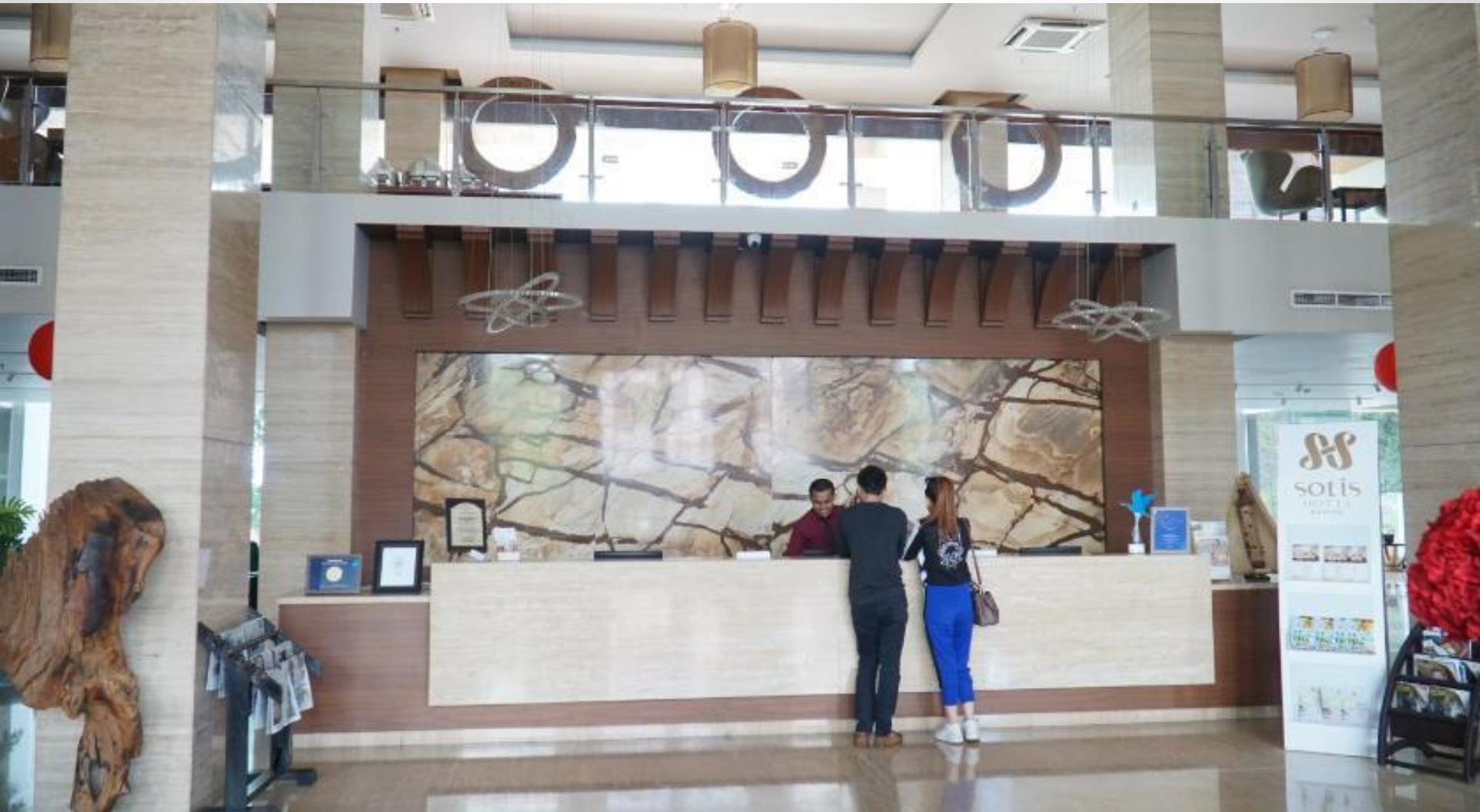
**Menghibur masyarakat**



**Pelayanan publik?**



**Melayani sepenuh hati & sepenuh perut**



Pelayanan publik atau bukan?





**Pelayanan publik?**



**Pelayanan Publik atau Bukan?**



**Pelayanan publik?**



**Pelayanan publik?**



**Pelayanan publik?**

**Pelayanan Publik...**

"Dari jalan lahir hingga peristirahatan terakhir"



# Pelayanan Publik...

**"Dari jalan lahir hingga peristirahatan terakhir"**



# Pelayanan Publik

**Segala bentuk pelayanan (barang/jasa) kepada publik yg menjadi tanggung jawab instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundangan**

**-KepmenPANRB 63/2013**

**-UU 25/2009**

# Inovasi

- Cara/mekanisme/ metode baru
- Penyesuaian secara kelembagaan

- berhasil diterapkan
- untuk mengatasi masalah yang ada



- meningkatkan nilai tambah/ kemanfaatan bagi masyarakat

# Apakah harus mahal & sarat teknologi?



**Bermanfaat bagi masyarakat yang utama**

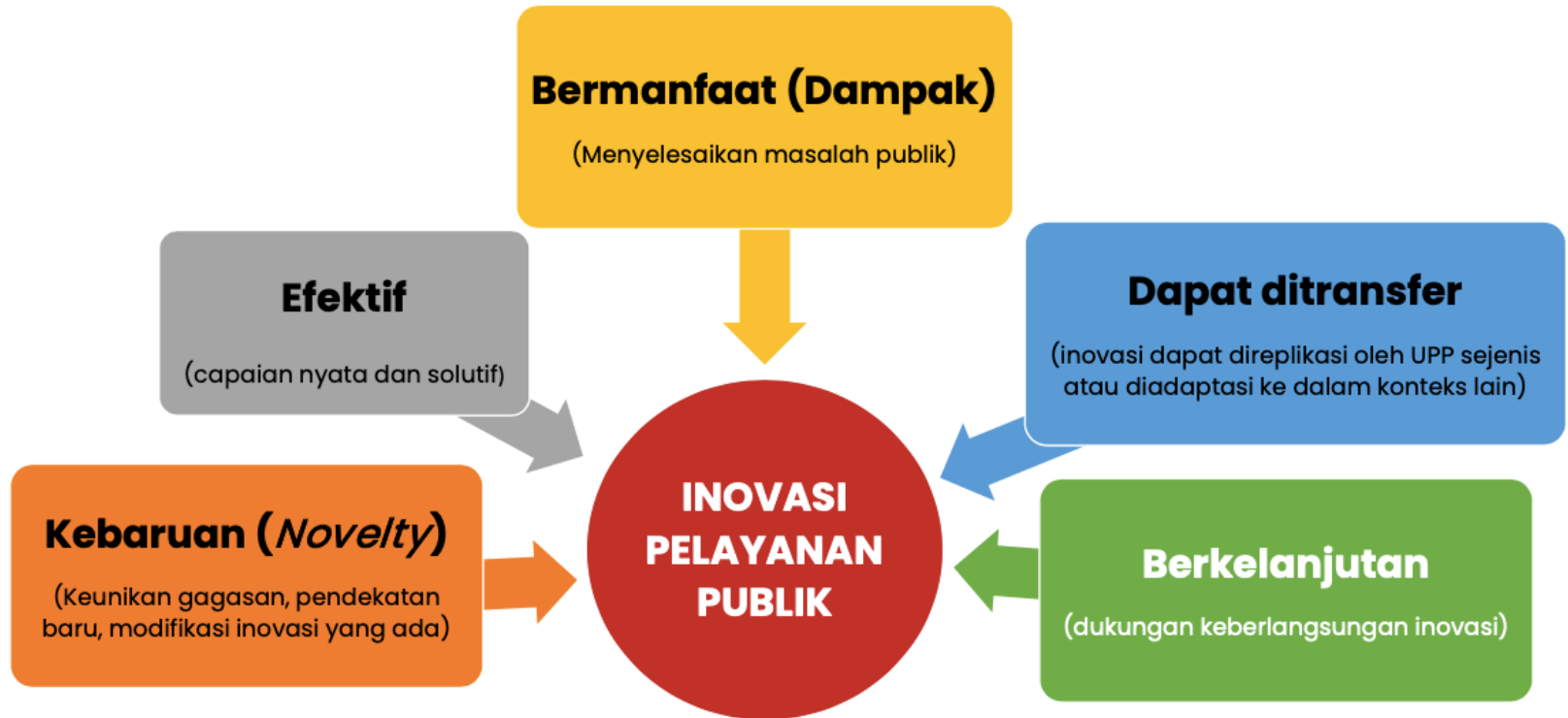


# Contoh Inovasi Terbaru

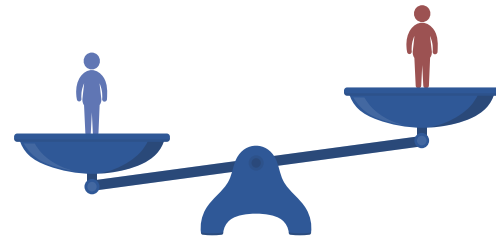
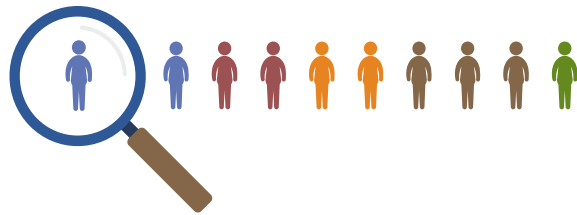
- **PLANET KAKAO (Pengelolaan dan Edukasi Terpadu Kebun Kakao Rakyat) oleh Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Timur**
- **Blood\_Jek Si Pengawal Nyawa (Kabupaten Lumajang)**
- **BANG ELIS HADIR, Kampung Kami Jadi Terang (Pembangkit Energi Listrik Tenaga Matahari di Daerah Pedalaman Kalbar)**
- **HP Solusi Anak Berkebutuhan Khusus (RSJ Menur, Jatim)**
- **Pemburu Bumil Risti (Kabupaten Banyuwangi)**
- **KPK Peluk Kebo (Kader Peduli Luka dan Perawatan Luka Diabet Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo (DKI)**
- **Layanan Judes Samsat Jombang (Jatim)**
- **Layanan WARAS (Wisata Arsip Untuk Anak Sekolah/Jatim)**
- **Mencegah Perdarahan Tali Pusat Dengan Kalisat (Karet Tali Pusat) RSUD dr. Saiful Anwar – Malang, Jatim**
- **Mencerdaskan Si Miskin Menjadi Generasi Emas (Bali)**
- **E-Village Budgeting (Kabupaten Banyuwangi)**
- **Dolly Bangkit (Kota Surabaya)**
- **Kakekku Datang (Kabupaten Gresik)**
- **Go Ploong..! (Kabupaten Gresik)**



# KRITERIA INOVASI PELAYANAN PUBLIK



# Lalu, apa prasaratnya?



1



"Pemimpin sejati tidak menciptakan pengikut, tetapi melahirkan pemimpin baru"

# 2



Kerja Tim yg Bagus: *2nd liner* mampu mengimbangi pimpinan

# 3



## Kebutuhan Masyarakat (*public needs*)



**LOKET** | ticket box

**layanan pela**  
| customer service

LOKET 3  
LOKET 2  
LOKET 1





# 4



Iklm kompetisi inovasi yg dibuat oleh Pusat,  
Pemprov, Pemkab-Pemkot, & swasta





# Contoh Inovasi Unik

...dapat dilihat di:



www.jipp.jatimprov.go.id

WARAS alias wisata arsip



"Pacar Binal"



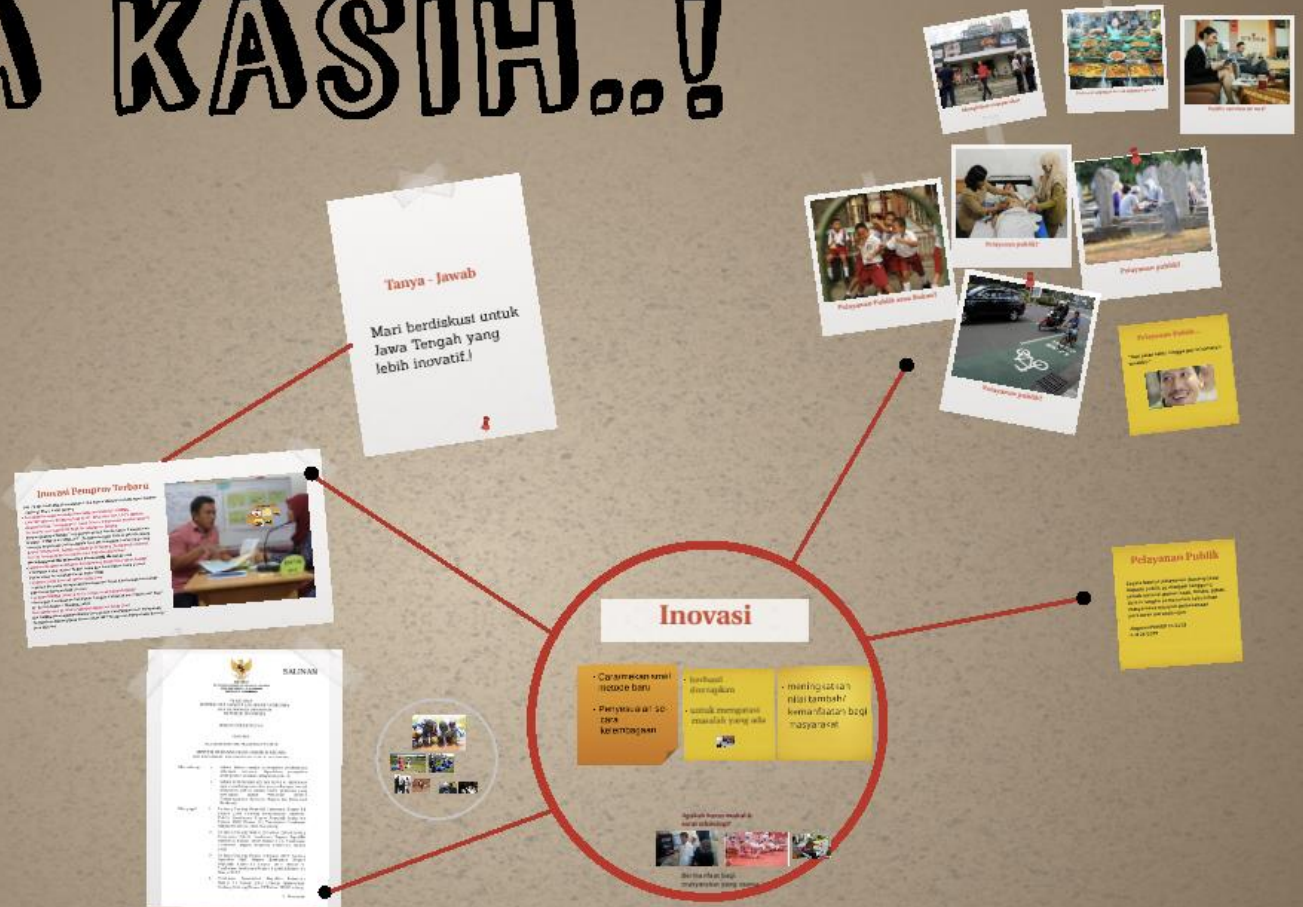
Intan Satu Saka



Apartemen untuk Ikan



# TERIMA KASIH..!



## Inovasi Pelayanan Publik

Redhi Setiadi, SIP, MPA