



**BUPATI PURWOREJO  
PROVINSI JAWA TENGAH**

**PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
NOMOR 80 TAHUN 2017**

**TENTANG**

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DAN INOVASI PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI PURWOREJO,**

**Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;**  
**b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 30 ayat (2) huruf c Peraturan Bupati Purworejo Nomor 46 Tahun 20176 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo, perlu menetapkan Peraturan Bupati Purworejo tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo;**

**Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;**  
**2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;**  
**3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);**  
**4. 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 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia**

**Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);**

- 5. 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);**
- 6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;**
- 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);**

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO.**

**Pasal 1**

**Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) paling sedikit 1 (satu) kali setahun.**

**Pasal 2**

**Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyajikan paling sedikit 1 (satu) inovasi Pelayanan Publik di lingkup tugasnya secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.**

**Pasal 3**

**Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Inovasi Pelayanan Publik sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan, penerapan, dan pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Inovasi Pelayanan Publik.**

**Pasal 4**

**Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Inovasi Pelayanan Publik tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.**

**Pasal 5**

**Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.**

**Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Kabupaten Purworejo.**

**Ditetapkan di Purworejo  
pada tanggal 8 Nopember 2017**

**BUPATI PURWOREJO,**

**AGUS BASTIAN**

**Diundangkan di Purworejo  
pada tanggal**

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,**

**SAID ROMADHON**

**BERITA DAERAH KABUPATEN PURWOREJO  
TAHUN            NOMOR    SERI    NOMOR**

**LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI PURWOREJO  
NOMOR  
TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK DAN INOVASI PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KABUPATEN  
PURWOREJO**

**PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DAN INOVASI PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO**

**BAB I  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**A. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

**B. Tujuan**

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

**C. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

**D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. **Persyaratan**  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**  
Waktu pelayanan 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. **Maklumat Pelayanan**  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

**Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.**

**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.**

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

**Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:**

- 1. Menyusun instrumen survei;**
- 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;**
- 3. Menentukan responden;**
- 4. Melaksanakan survei;**
- 5. Mengolah hasil survei;**
- 6. Menyajikan dan melaporkan hasil.**

**Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.**

#### **B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

**Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:**

- 1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;**
- 2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;**
- 3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);**
- 4. Diskusi kelompok terfokus;**
- 5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.**

#### **C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:**

- 1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.**
- 2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.**
- 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.**
- 4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.**

### **BAB III**

## **INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. Latar Belakang**

**Peningkatan Pelayanan publik merupakan muara/outcome dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dari masyarakat terus meningkat. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumberdaya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya perbaikan tersebut sampai saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat.**

**Menghadapi kondisi demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif yang dapat menginspirasi, menjadi contoh, dan dapat ditransfer/ditiru melalui transfer pengetahuan dan pengalaman. Hal ini akan menjadi efektif, karena secara empirik bukti keberhasilan sudah ada, serta secara psikologis model pelayanan publik yang inovatif tersebut lebih dipercaya untuk diikuti oleh pelayanan publik lainnya yang menginginkan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.**

**Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan Perangkat Daerah yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang.**

**Bagi unit pelayanan yang memiliki kondisi yang kondusif sekaligus berperan dalam membangun dan menumbuhkembangkan inovasi, perlu mendapatkan apresiasi disamping sebagai pengakuan terhadap inovasi yang telah dilakukan, juga memotivasi unit pelayanan publik yang lain berbuat yang serupa walaupun harus tidak sama (perlu modifikasi).**

**Agar dorongan ini lebih kuat dalam percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu dibangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Perangkat Daerah (program One Agency, One Innovation) melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik, diantaranya dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik.**

**Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain.**

**B. Tujuan**

1. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik.
2. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik.
3. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**C. Sasaran**

1. Terbangunnya inovasi pelayanan publik.
2. Terciptanya pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik.
3. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**D. Ruang Lingkup**

1. Kompetisi inovasi pelayanan publik.
2. Dokumentasi, publikasi dan diseminasi.
3. Transfer inovasi.
4. Peningkatan kapasitas.
5. Pembentukan, pemanfaatan dan pengembangan jaringan dengan melibatkan pemangku kepentingan.
6. Pelembagaan inovasi.
7. Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut.

**E. Pengertian**

1. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.
2. 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.
3. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. 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.
4. Pembangunan inovasi pelayanan publik merupakan upaya untuk menjaring dan menumbuhkan pengetahuan serta

**terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.**

- 5. Pengembangan inovasi pelayanan publik merupakan upaya replikasi dan transfer pengetahuan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.**
- 6. Replikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam implementasi gagasan atau ide baru dari praktik baik inovasi pelayanan publik, baik sebagian maupun secara keseluruhan.**
- 7. Transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, baik berupa strategi, metoda dan/atau substansi pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan seperti simposium, workshop, diskusi, pelatihan, visit learning, coaching clinic dan forum pembelajaran lainnya.**
- 8. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut SiNoviK adalah sistem informasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.**
- 9. 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 IV**

### **PEMBANGUNAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. Strategi Pembangunan Inovasi Pelayanan Publik**

**Strategi Pembangunan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui:**

- 1. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yaitu kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah.**
- 2. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNoviK) merupakan sistem berbasis web yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi dalam rangka memfasilitasi pembangunan inovasi pelayanan publik.**

#### **B. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik**

- 1. Kompetisi inovasi pelayanan publik merupakan kegiatan secara periodik yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan/atau instansi lain dalam mendorong tumbuhnya inovasi pelayanan publik dari Perangkat Daerah yang dilaksanakan setiap tahun.**
- 2. Dalam rangka pengelolaan kompetisi inovasi pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan petunjuk teknis pelaksanaan kompetisi inovasi pelayanan publik.**
- 3. Pimpinan Perangkat Daerah berkewajiban untuk melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan unit/satuan kerja yang berada di lingkungannya dalam rangka mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.**
- 4. Kompetisi inovasi pelayanan publik dilakukan melalui tahapan dan mekanisme evaluasi yang melibatkan tim independen dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.**
- 5. Inisiatif Perangkat Daerah 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 Perangkat Daerah yang lain.**
  - c. Adanya jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundang-undangan, kelembagaan dan alokasi sumber daya lainnya.**

- 6. Perangkat Daerah dapat mengembangkan sistem insentif dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.**
- 7. Sistem insentif dimaksud dapat bekerjasama dengan lembaga lain di luar pemerintah.**

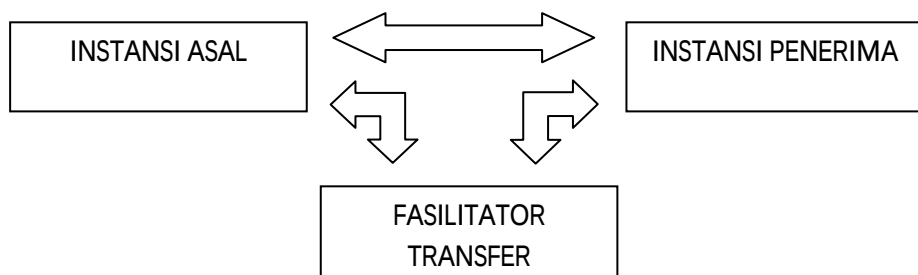
**BAB III**  
**PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**A. Transfer Pengetahuan Inovasi Pelayanan Publik**

1. Proses transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik 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.
3. Aspek Transfer  
Terdapat sejumlah aspek terkait hal-hal yang akan ditransfer dari satu instansi kepada instansi lain yang secara umum terdiri dari tiga kategori utama yaitu transfer:
  - a. Teknis (technical transfer), berupa transfer keahlian, teknologi, dan proses bisnis.
  - b. Informasi (informational transfer), berupa transfer, pertukaran ide dan solusi.
  - c. Manajerial (managerial transfer), berupa transfer sistem, mekanisme pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya.
4. Pihak-pihak dalam Pelaksanaan Transfer Pengetahuan Inovasi

Transfer pengetahuan inovasi melibatkan sejumlah pihak yang terdiri dari instansi/ unit asal inovasi, instansi/ unit penerima transfer inovasi dan instansi/ lembaga yang menjadi fasilitator dalam proses transfer.

- a. Instansi Asal adalah instansi tempat inovasi dibangun/ dikembangkan dan telah sukses diterapkan.
- b. Instansi Penerima adalah instansi yang melakukan adaptasi praktik inovasi yang telah sukses diterapkan pada instansi/ unit lain.
- c. Fasilitator transfer adalah organisasi pihak ketiga yang memfasilitasi proses pertukaran pengalaman antara instansi asal dan instansi penerima.



**5. Strategi Transfer**

Perangkat Daerah dalam mereplikasi praktik inovasi memerlukan proses pengembangan inovasi pelayanan publik. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan yang prinsip mulai dari sosial, ekonomi, budaya sampai kepada aspek manajerial seperti ketersediaan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan pendanaan.

Proses pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui:

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

**6. Metoda Transfer Pengetahuan Inovasi Pelayanan Publik**

Metoda transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik 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.
- c. Field Visit, yaitu studi lapangan dengan melihat langsung kondisi secara visual mengenai inovasi pelayanan publik, seperti studi lapangan dan studi banding.

**7. Materi inovasi yang ditransfer meliputi ide, teknologi, proses, dan aspek manajerial.**

**8. Tahapan Transfer**

Untuk melakukan transfer sebuah praktik inovasi, beberapa tahap harus dilakukan dengan memperhatikan hal-hal yang harus dilakukan oleh instansi asal, instansi penerima dan fasilitator transfer. Secara umum, tahapan tersebut terdiri dari:

- a. Tahap 1: Mempertemukan Permintaan dan Persediaan antara Instansi Asal dan Instansi Penerima Transfer Inovasi.

Pada tahap ini ketiga pihak memiliki peran yang saling menguatkan. Masing-masing terdiri dari:

**1) Instansi Penerima:**

- Mengidentifikasi praktik-praktik yang berpotensi untuk ditransfer.

- Membuat atau menyusun permintaan terhadap inovasi yang akan diadaptasi kedalam instansi.
  - Menganalisis kapasitas instansi untuk menerapkan inovasi.
  - Membentuk gugus tugas.
- 2) **Instansi Asal:**
- Mendokumentasikan praktik inovasi.
  - Menyusun kesepakatan kerja sama antara instansi penerima dan instansi asal transfer.
  - Membentuk gugus tugas.
- 3) **Fasilitator Transfer:**
- Menyebarkan praktik-praktik inovasi melalui berbagai bentuk kegiatan.
  - Menjadi penghubung dan memfasilitasi komunikasi antara instansi asal dan instansi penerima.
- b. **Tahap 2: Menentukan Ruang Lingkup, Merancang Metode dan Menyusun Rencana Kerja Transfer.**  
 Pada tahap kedua ini, peran masing-masing pihak adalah sebagai berikut:
- 1) **Instansi Penerima**
- Menentukan ruang lingkup atau aspek-aspek yang perlu ditransfer dan diadaptasi sesuai kebutuhan/keinginan instansi.
  - Merancang metode transfer dan mengidentifikasi kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan selama proses transfer seperti asistensi teknis, kunjungan lapangan, peer to peer learning, dan sebagainya.
  - Menyusun rencana kerja.
  - Membangun kemitraan dengan instansi asal.
- 2) **Instansi Asal**
- Melakukan asesmen terhadap ketersediaan waktu, anggaran, sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang dapat disediakan selama proses transfer.
  - Membuat kesepakatan resmi dengan instansi penerima khususnya yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya.
- 3) **Fasilitator Transfer**
- Membantu pengorganisasian kegiatan untuk mempertemukan instansi asal dan penerima transfer.
  - Membantu penyusunan perjanjian kerja sama.
- c. **Tahap 3: Melakukan Adaptasi Inovasi ke Dalam Lingkungan Instansi Penerima.**

Pada tahap ini, peran setiap pihak adalah sebagai berikut:

- 1) **Instansi Penerima:**

- Memastikan rencana kerja sudah tersusun dengan baik yang diikuti dengan formalisasi penugasan kepada pejabat/staf dan anggaran yang siap untuk digunakan.
  - Mempresentasikan rencana kerja kepada para pihak terlibat dan melakukan perbaikan.
- 2) **Instansi Asal:**
- Memberikan masukan terhadap rencana kerja yang disusun oleh instansi penerima.
  - Menjamin kelancaran informasi sehubungan dengan proses transfer dan adaptasi yang sedang berlangsung.
- 3) **Fasilitator Transfer:**
- Memberikan masukan untuk kelancaran proses.
  - Memberikan masukan terhadap aspek-aspek teknis dalam transfer inovasi (bila diperlukan).
- d. **Tahap 4: Melaksanakan dan Mengevaluasi Transfer.**

Langkah keempat merupakan langkah terakhir dalam transfer inovasi. Peran setiap pihak digambarkan sebagai berikut:

- 1) **Instansi Penerima:**
- Melaksanakan transfer pada aspek tertentu secara bertahap.
  - Sedapat mungkin melibatkan pemangku kepentingan dalam aktifitas proses transfer.
  - Melakukan peningkatan kapasitas terhadap staf dan instansi.
  - Membangun komunikasi yang efektif dengan instansi asal dan fasilitator.
  - Mendokumentasikan proses secara baik.
  - Mengelola perubahan dan resistensi yang mungkin muncul.
  - Melaksanakan pemantauan dengan indikator yang terukur, meminta masukan dari berbagai pihak dan melakukan langkah perbaikan yang diperlukan.
  - Melakukan evaluasi terhadap pencapaian berdasarkan kerangka waktu yang jelas.
- 2) **Instansi Asal:**  
Selama masa penerapan, instansi asal memberikan dukungan kepada instansi penerima melalui:
- Kunjungan lapangan ke instansi penerima secara berkala sesuai tahap penerapan.
  - Menerima kunjungan instansi penerima.
- 3) **Fasilitator Transfer:**
- Menjaga pertukaran informasi berjalan dengan efektif.

- Membantu pendokumentasian dan evaluasi proses transfer.

**B. Peningkatan Kapasitas**

1. Peningkatan kapasitas dilakukan terhadap penerima manfaat organisasi yang dilakukan fasilitator.
2. Peningkatan kapasitas terdiri dari:
  - a. Peningkatan kapasitas organisasi, 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. Tingkatan 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 dalam pengembangan inovasi adalah orang perseorangan yang telah mendapatkan pelatihan yang cukup dan dianggap mampu untuk melakukan peningkatan kapasitas dalam pengembangan inovasi.

**C. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik**

1. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik adalah simpul kerjasama antar lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.
2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik terdiri dari Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Lembaga Mitra Pembangunan.
3. Ruang lingkup Jaringan Inovasi Pelayanan Publik 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.

#### **BAB IV PEMANTAUAN DAN EVALUASI**

- 1. Pemantauan dilakukan terhadap perkembangan kemajuan inovasi pelayanan publik dan proses replikasi/transfer guna mendapatkan laporan kemajuan pelaksanaan inovasi pelayanan publik.**
- 2. Evaluasi dilakukan dalam rangka penilaian mengenai pelaksanaan inovasi dan replikasi/transfERNYA guna memberikan saran dan masukan perbaikan.**
- 3. Hasil pemantauan dan evaluasi secara transparan diumumkan kepada masyarakat.**

#### **BAB V PENUTUP**

- 1. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.**
- 2. Bupati melakukan pembinaan dalam pelaksanaan pedoman ini serta melakukan pemantauan dan evaluasi guna memastikan keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik dan pengembangan inovasi pelayanan publik.**

**Ditetapkan di Purworejo  
pada tanggal 8 November 2017**

**BUPATI PURWOREJO,**

**ttd**

**AGUS BASTIAN**

**Diundangkan di Purworejo  
pada tanggal 8 November 2017**

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PURWOREJO,**

**ttd**

**SAID ROMADHON**

**BERITA DAERAH KABUPATEN PURWOREJO  
TAHUN 2017 NOMOR 80 SERI E NOMOR 62**