

**Pedoman Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik  
Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018**

**A. Latar Belakang**

Demi mewujudkan peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diperlukan upaya strategis untuk mewujudkan cita-cita tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Provinsi Jawa Tengah dari tahun ke tahun telah mengalami peningkatan. Namun, peningkatan pelayanan publik tersebut belum dapat memenuhi seluruh kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang akibat pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi. Sehubungan dengan hal tersebut maka diperlukan upaya strategis yang mendukung percepatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain itu demi mendukung gerakan **"Satu Instansi, Satu Inovasi"** yang **mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk menciptakan satu inovasi setiap tahun**, dan **Partisipasi Provinsi Jawa Tengah pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di tingkat Pusat**, maka Provinsi Jawa Tengah memandang perlu adanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah.

Kompetisi ini diharapkan dapat mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, menciptakankompetisi yang sehat antar instansi dalam memberikan pelayanan dan demi menjawab harapan masyarakat akan pelayanan prima diseluruh layanan publik yang diselenggarakan oleh Provinsi Jawa Tengah .

**B. Landasan Kebijakan**

Landasan kebijakan dalam kegiatan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018;
3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2016 Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016-2021.

**C. Tema**

Tema Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 yaitu "Inovasi Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Jawa Tengah Sejahtera dan Berdikari".

**D. Maksud dan Tujuan :**

Inovasi Pelayanan Publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik 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, melainkan dapat berupa inovasi pelayanan publik hasil dari modifikasi maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 dimaksudkan untuk mendorong kompetisi positif antar penyelenggara pelayanan publik Provinsi Jawa Tengah dalam peningkatan kualitas pelayanan dan pembangunan guna kesejahteraan rakyat.

Adapun tujuan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 yaitu:

1. Menjaring, mendokumentasikan, mendiseminasikan, dan mempromosikan inovasi sebagai upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Memberikan apresiasi dan penghargaan bagi penyelenggara pelayanan publik yang inovasinya ditetapkan sebagai Top Inovasi Pelayanan Publik.
3. Memotivasi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan inovasi dan profesionalisme dalam pemberian pelayanan publik.
4. Meningkatkan citra penyelenggara pelayanan publik.
5. Menjadi sarana pertukaran pengalaman dan pembelajaran inovasi.

#### **E. Penyelenggara**

1. Penyelenggara Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 adalah Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah yang bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah .
2. Juri Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 bertugas melakukan proses penjurian, penyeleksian, dan penilaian inovasi pelayanan publik dari unsur Pemprov Jawa Tengah, Pemerintah Pusat, Perguruan Tinggi, Media, dan LSM.
3. Sekretariat Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 berada pada Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah.

#### **F. Peserta**

1. Peserta kompetisi inovasi pelayanan publik adalah Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi/ Kabupaten/ Kota, dan BUMD Se-Jawa Tengah.
2. Setiap Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi/ Kabupaten/ Kota, dan BUMD Se-Jawa Tengah dapat mengajukan lebih dari satu inovasi pelayanan publik.
3. Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah mengirimkan maksimal 3 (tiga) inovasi pelayanan publik dan sudah terseleksi ditingkat Kabupaten/Kota.

#### **G. Persyaratan Inovasi Pelayanan Publik**

Persyaratan inovasi pelayanan publik yang dapat mengikuti kompetisi adalah:

1. Selaras dengan tema kompetisi;
2. Relevan dengan salah satu kategori kompetisi;
3. Satu inovasi pelayanan publik hanya dapat diajukan dalam satu kategori;
4. Sesuai dengan kriteria inovasi;
5. Menggunakan judul yang menggambarkan inovasi dengan memperhatikan norma dan kepatantasan;

6. Belum pernah masuk pada TOP 99, TOP 40, TOP 35, TOP 25 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Kementerian PAN RB tahun 2014 s.d. 2018;
7. Telah diimplementasikan minimal 1 (satu) tahun dihitung mundur dari waktu pembukaan pendaftaran kompetisi.

#### H. Kriteria Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

KRITERIA	DESKRIPSI
<b>Memiliki kebaruan</b>	yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakandan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik;
<b>Efektif</b>	yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusidalam penyelesaian permasalahan;
<b>Bermanfaat</b>	yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik;
<b>Dapat ditransfer/direplikasi</b>	yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya;
<b>Berkelanjutan</b>	yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

#### I. Kategori Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik dikelompokkan ke dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, danberkinerja tinggi.
2. Memajukan transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalampelayanan publik.
3. Kolaborasi dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Pelayanan publik inklusif untuk memajukan kesejahteraan masyarakat.

#### J. Sistematika Proposal Inovasi Pelayanan Publik

Proposal inovasi pelayanan publik disusun berdasarkan uraian deskripsi mengenai inovasi pelayanan publik yang diajukan dalam kompetisi. Hal yang dinilai, bobot, penilaian, dan penjelasannya sebagaimana matriks berikut:

Hal Yang Dinilai dan Bobot Penilaian		Deskripsi
A. Analisis Masalah (5%)	1. Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inovasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan fakta dan situasi sebelum inovasi dimulai dengan didukung oleh data.</li> <li>• Kelompok sosial mana saja yang terpengaruh misalnya kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, lansia, imigran, perempuan, pemuda, minoritas etnis;</li> </ul>

Hal Yang Dinilai dan Bobot Penilaian		Deskripsi
		<p>dan dalam hal apa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebutkan masalah utama yang perlu diselesaikan.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 500 kata.</li> </ul>
B. Pendekatan Strategis (20%)	2. Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inovasi ini telah memecahkan masalah tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ringkaskan tentang apa dan bagaimana inovasi telah memecahkan masalah yang dihadapi.</li> <li>• Uraikan strategi yang telah dilakukan, termasuk tujuan utama dan kelompok sasarannya.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 600 kata</li> </ul>
	3. Dalam hal apa inovasi kreatif dan inovatif?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang diajukan ini bersifat unik dan mampu menyelesaikan masalah dengan cara-cara baru dan berbeda dari metode sebelumnya serta berhasil diimplementasikan.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 200 kata.</li> </ul>
C. Pelaksanaan dan Penerapan (35%)	4. Bagaimana pelaksanaan inovasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan unsur-unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan inovasi, termasuk perkembangan dan langkah-langkah kunci, kegiatan-kegiatan utama serta kronologinya.</li> <li>• Buatlah rencana aksi tersebut (kurang dari 5 halaman).</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 600 kata.</li> </ul>
	5. Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebutkan siapa saja yang telah berkontribusi dalam perancangan dan/atau pelaksanaan inovasi, termasuk pegawai negeri sipil yang relevan, instansi pemerintah, organisasi masyarakat, LSM, sektor swasta, dan lain-lain.</li> </ul>

Hal Yang Dinilai dan Bobot Penilaian		Deskripsi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelaskan peran dari masing-masing pemangku kepentingan.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 300 kata.</li> </ul>
	6. Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inovasi dan bagaimana sumber daya tersebut dimobilisasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan sumber daya keuangan, teknis, manusia, dan lain-lain yang berkaitan dengan inovasi.</li> <li>• Jika ada, uraikan mekanisme pengelolaan sumber daya yang lain seperti pola kemitraan, swadaya masyarakat, CSR, dan lain-lain.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 500 kata</li> </ul>
	7. Apa saja keluaran ( <i>output</i> ) yang paling berhasil dari pelaksanaan inovasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebutkan paling banyak lima keluaran konkre yang mendukung keberhasilan inovasi.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 400 kata</li> </ul>
	8. Sistem apa yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi inovasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan bagaimana pelaksanaan inovasi dipantau dan dievaluasi.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 400 kata</li> </ul>
	9. Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan masalah utama yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi beserta cara penanggulangan dan penyelesaiannya.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 300 kata</li> </ul>
D. Dampak Sebelum dan Sesudah (25%)	10. Apa saja manfaat utama yang dihasilkan oleh inovasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan dampak dari inovasi disertai pembuktian berupa data yang relevan.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 700 kata.</li> </ul>
	11. Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi dilaksanakan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan perbedaan sebelum dan sesudah inovasi pelayanan publik ini dilakukan dalam bentuk matriks.</li> </ul>

Hal Yang Dinilai dan Bobot Penilaian		Deskripsi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siapkan dokumen pendukung yang berupa gambar dan dokumen lainnya sebagai bukti perbedaan tersebut.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 700 kata</li> </ul>
	12. Apa saja dari kegiatan inovasi tersebut yang sejalan dengan satu atau lebih dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jelaskan kegiatan inovasi tersebut selaras dengan pencapaian salah satu atau lebih Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 300 kata</li> </ul>
E. Keberlanjutan (15%)	13. Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan pengalaman umum dan rekomendasi untuk masa depan yang diperoleh dalam pelaksanaan inovasi.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 200 kata</li> </ul>
	14. Apakah inovasi pelayanan publik ini berkelanjutan dan direplikasi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uraikan bagaimana inovasi pelayanan publik ini berkelanjutan serta mendapat jaminan dan dukungan secara keuangan, sosial dan ekonomi, budaya, lingkungan, kelembagaan dan peraturan.</li> <li>• Jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi oleh unit pelayanan publik lain di instansi daerah, nasional dan/atau internasional.</li> <li>• Jelaskan hal-hal apa saja yang dapat direplikasi dari inovasi ini.</li> <li>• Jawaban disampaikan dalam paling banyak 500 kata</li> </ul>

### K. Pengajuan Proposal Inovasi Pelayanan Publik

Pengajuan proposal inovasi pelayanan publik dilakukan secara online **paling lambat tanggal 18 Juli 2018** melalui **portal [jipp.jatengprov.go.id](http://jipp.jatengprov.go.id)**.

## L. Mekanisme seleksi

Tahapan Kompetisi

Tahapan kompetisi terdiri dari:

### 1. Sosialisasi dan Publikasi (3 Juli 2018)

Sosialisasi dan publikasi untuk mengumumkan dan mendiseminasikan penyelenggaraan kompetisi ini dilakukan Sosialisasi melalui sosialisasi bimbingan teknis di tingkat Pemerintah Provinsi/ Kabupaten/ Kota dan BUMD;

### 2. Pengajuan Proposal Inovasi ( 6 s.d 18 Juli 2018)

Mekanisme pengajuan proposal inovasi dilakukan sebagai berikut:

- a. Unit Inovasi Publik (UIP) Kabupaten/ Kota mengajukan proposal inovasi pelayanan publik kepada Admin Lokal Kabupaten/Kota secara online melalui portal [jipp.jatengprov.go.id](http://jipp.jatengprov.go.id).
- b. Admin Lokal Kabupaten/Kota mereview proposal inovasi pelayanan publik dari Unit Inovasi Publik (UIP) Kabupaten/ Kota, kemudian submit kepada super admin.
- c. Unit Inovasi Publik (UIP) Perangkat Daerah Provinsi dan BUMD membuat dan mengajukan proposal inovasi kepada Super Admin secara online melalui portal [jipp.jatengprov.go.id](http://jipp.jatengprov.go.id).

### 3. Penilaian(10 Juli s.d 7 Agustus 2018)

Tahapan penilaian terdiri atas:

#### a. Seleksi Administrasi ( 10 s.d 19 Juli 2018)

Seleksi Administrasi dilakukan oleh Sistem terhadap seluruh inovasi yang diajukan oleh peserta melalui portal JIPP Jateng untuk menyeleksi hal-hal sebagai berikut:

- 1) waktu pelaksanaan minimal 1 (satu) tahun implementasi inovasi;
- 2) kelengkapan jawaban sesuai dengan sistematika penyusunan proposal sesuai ketentuan;
- 3) kelengkapan dokumen pendukung. Tahap ini menghasilkan proposal inovasi pelayanan publik yang lolos Seleksi Administrasi.

#### b. Penilaian Proposal (20 s.d 25 Juli 2018)

Proposal inovasi pelayanan publik yang lolos Seleksi Administrasi selanjutnya dinilai oleh Tim Evaluasi(TE) . Setiap proposal inovasi dinilai oleh dua orang evaluator untuk masing-masing proposal.Tahap ini menghasilkan daftar pendek proposal inovasi pelayanan publik sebagai nominator untuk Top 20 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018.

#### c. Presentasi dan Wawancara (30 s.d 31 Juli 2018)

Tim Penilai Independen (TPI) melakukan penilaian terhadap Top 20 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 melalui presentasi dan wawancara, dengan komponen penilaian sebagai berikut:

No	Komponen	Unsur
1.	Penyajian (40%/5%)	Tampilan bahan presentasi, Penguasaan materi presentasi, dan kejelasan jawaban

No	Komponen	Unsur
2.	Materi (60%/95%)	1. Unsur inovasi 2. Kemanfaatan 3. Replikasi dan Keberlanjutan

d. Verifikasi dan Observasi Lapangan (2 s.d 7 Agustus 2018)

- 1) Tim Penilai Independen (TPI) dapat melakukan verifikasi dan observasi lapangan terhadap Top 20 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 untuk memastikan kesesuaian informasi antara proposal serta hasil presentasi dan wawancara dengan fakta di lapangan.
- 2) TPI dapat meminta TE untuk melakukan verifikasi dan observasi lapangan dengan mengedepankan integritas, profesionalitas, dan akuntabilitas.
- 3) TPI dapat menugaskan mystery shopper untuk melakukan observasi terhadap Top 20 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018.
- 4) Hasil verifikasi dan observasi lapangan menjadi pertimbangan bagi TPI dalam menentukan inovasi pelayanan publik terbaik tahun 2018.

**M. Hasil Top 10 (10Agustus 2018)**

Hasil dari Penilaian presentasi, wawancara, dan observasi lapangan yang dilakukan oleh Tim Penilai menghasilkan **TOP 10** sebagai penerima penghargaan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 juga memperoleh pendampingan dalam penyempurnaan Proposal.

**N. Penentuan Akhir**

Penilaian penentuan akhir merupakan penilaian penentuan yang bersifat final dalam sidang Juri Kompetisi untuk menentukan **pemenang dari kategori inovasi maupun rintisan inovasi beserta pemeringkatannya** dan kemudian akan ditetapkan sebagai Pemenang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018.

**O. Call Center**

Apabila terdapat hal-hal yang perlu dikonsultasikan terkait penyelenggaraan kompetisi ini. Peserta dapat menghubungi Sekretariat Kompetisi pada Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah di nomor telepon **(024) 8311174 ext. 342** pada jam kerja dinas.

**P. Publikasi dan Referensi**

Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah melakukan publikasi melalui Surat Dinas dan website **jipp.jatengprov.go.id** untuk mengumumkan informasi tentang inovasi pelayanan publik maupun penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018.

**Q. Tahap Penyelenggaraan**

No	Kegiatan	Keterangan
1.	Pemberitahuan pembukaan dan penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018	Pengiriman Surat Edaran perihal Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik bagi Perangkat Daerah, UPT Perangkat Daerah dan BUMD Pemerintah Provinsi/ Kabupaten/Kota di Jawa Tengah



No	Kegiatan	Keterangan
2.	Pengajuan proposal inovasi pelayanan publik secara online	Melalui Website <b><i>jipp.jatengprov.go.id</i></b>
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleksi Administrasi</li> <li>• <i>Desk Evaluation</i></li> </ul>	Menghasilkan <b>TOP 20</b> yang akan masuk tahap Presentasi dan Wawancara
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengumuman <b>TOP 20</b> Inovasi Pelayanan Publik Terbaik Provinsi Jawa Tengah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Website <b><i>jipp.jatengprov.go.id</i></b></li> <li>• Inovasi yang masuk pada <b>TOP 20</b> akan diundang untuk mengikuti tahap penilaian presentasi dan wawancara melalui Website <b><i>jipp.jatengprov.go.id</i></b></li> </ul>
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentasi dan Wawancara</li> <li>• Penentuan Akhir</li> </ul>	Menghasilkan Pemenang Kompetisi dan Pemingkatan Juara
6.	Pengumuman Pemenang TOP 10 dan Penyerahan Penghargaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengumuman pemenang TOP 10 melalui Website <b><i>jipp.jatengprov.go.id</i></b></li> <li>• Upacara penyerahan penghargaan akan diberitahukan kemudian melalui surat dinas.</li> </ul>

## R. Penghargaan Kompetisi

Bentuk penghargaan bagi Top Inovasi Pelayanan Publik sebagai berikut:

- 1) Top 10 Inovasi Pelayanan Publik Terbaik Tahun 2018 menerima penghargaan berupa piala.
- 2) Penghargaan khusus antara lain diberikan pihak swasta/dunia usaha yang terlibat dalam proses pembentukan inovasi dan Aparatur Sipil Negara yang dianggap mempunyai peran luar biasa dalam proses pembentukan inovasi berdasarkan syarat dan kriteria yang ditetapkan oleh Tim Panel Independen.

## S. Penutup

Peserta kompetisi wajib mematuhi Pedoman Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018.

Demikian pedoman ini dibuat agar kompetisi dapat dilaksanakan dengan lancar sesuai dengan tujuannya.