



KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
MINISTRY OF ADMINISTRATIVE AND BUREAUCRATIC REFORM
REPUBLIC OF INDONESIA

Indonesia - English

TOP 25

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK
INDONESIA 2015**

**INDONESIA PUBLIC SERVICE
INNOVATIONS 2015**

TOP 25

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK
INDONESIA 2015**

*INDONESIA PUBLIC SERVICE
INNOVATIONS 2015*



**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**
*MINISTRY OF ADMINISTRATIVE AND BUREAUCRATIC REFORM
REPUBLIC OF INDONESIA*

Top 25 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2015

TOP 25 Indonesia Public Service Innovations 2015

Copy Right :

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

ISBN 978-602-71510-2-4

Cetakan 1 - Juni 2015

Diterbitkan oleh :

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Jln. Jend. Sudirman Kav. 69, Jakarta 12190

Sanksi pelanggaran Pasal 44, UU 7 Tahun 1987 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 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).

TOP 25

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK
INDONESIA 2015**

*INDONESIA PUBLIC SERVICE
INNOVATIONS 2015*

For Information: Please contact Sri Hartini,
phone number, +6221 7398355, Fax. +6221 7398401
email tu.yanlik@menpan.go.id, sri_hartinie@yahoo.com



Kata Pengantar

Deputi Bidang Pelayanan Publik



Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas publikasi buku ini yang berjudul “**25 Teratas Inovasi Pelayanan Publik**”. Buku ini berisi 25 inovasi pelayanan terbaik di tahun 2015 yang dipilih dari lebih dari seribu inovasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah di Propinsi, Kabupaten, dan Kota.

Sejak 2013, kantor yang kami pimpin mensponsori kegiatan tahunan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Kompetisi ini mendorong program “Satu Instansi, Satu Inovasi” di setiap tingkatan kantor pemerintah. Kegiatan ini telah mendorong pejabat terpilih dan kantor pemerintah untuk memperkenalkan inovasi pelayanan publik.

Sebagai tambahan, kami senantiasa mempromosikan inovasi terbaik di pentas nasional dan internasional. Di panggung nasional, kami senantiasa melakukan diseminasi informasi melalui media massa. Di pentas internasional, kami selalu menominasikan inovasi terbaik untuk mengikuti United Nations Public Service Awards (UNPSA).

Upaya berkelanjutan yang kami kerjakan didedikasikan untuk pemangku kepentingan layanan publik terutama warga negara Indonesia. Oleh karena itu, kami bertumpu pada dukungan besar dari masyarakat agar kami dapat mempertahankan upaya perbaikan pelayanan publik ini. Mohon jangan sungkan dan ragu untuk menyampaikan umpan balik (feedback) yang berharga.

Akhirnya, saya menyampaikan penghargaan kepada Menteri Yuddy Chrisnandi, 25 inovator pelayanan publik, para kolega, dan semua pihak yang telah bekerja dengan sebaik-baiknya untuk penyelenggaraan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2015 dan peluncuran buku ini.

Deputi Bidang Pelayanan Publik,

Mirawati Sudjono, Ak., M.Sc.



Foreword

Deputy of Public Service

*My gratitude goes to God The Almighty on the publication of this book titled “**Top 25 Public Service Innovations 2015**”. This book contains 25 best innovations of public service in 2015 that were chosen from more than a thousand of public service innovations conducted by the Central Government in Ministries/Agencies and the Local Government in Provinces, Regencies, and Cities.*

Since 2013, our office has sponsored the annual Public Service Innovations Competition. It encourages “One Agency, One Innovation” program in every level of public offices. This competition has attracted the elected officials and public offices to introduce innovations of public service.

In addition, we have promoted the best innovations in national and international stages. In national stage, we have disseminated the information through mass media publication. In the international stage, we have nominated the innovations into the United Nations Public Service Awards (UNPSA).

Our continuous efforts are dedicated to the public service stakeholders, in particular, the Indonesian citizens. Thus, we rely on your tremendous supports to keep up the public service improvement. Please don't be hesitate to give us your valuable feedback.

Finally, I would like to convey my appreciation to Minister Yuddy Chrisnandi, 25 innovators of public service, my colleagues, and all parties that have provided excellent work in the accomplishment of the Public Service Innovations Competition 2015 and the launching of this book.

Deputy of Public Service,

Mirawati Sudjono, Ak., M.Sc.



**Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi**

Sambutan



Terdapat sekurang-kurangnya dua alasan mengapa masyarakat berhak atas pelayanan publik yang baik dari kantor pemerintah. Pertama, warga negara telah menyediakan sumber data kepada kantor pemerintah dengan membayar pajak. Sebagai pemegang kedaulatan tertinggi suatu negara, warga negara memberikan mandate dan dukungan keuangan kepada perwakilan mereka, yaitu sekumpulan orang di kantor pemerintah, untuk melaksanakan pelayanan publik. Sebagai imbalan dari dukungan tersebut, warga negara mengharapkan pelayanan publik yang baik.

Kedua, penyampaian pelayanan publik menentukan keberlangsungan suatu pemerintahan dan sebuah negara. Warga negara tidak memiliki pilihan tempat kedua dalam memenuhi kebutuhan mereka selain dari kantor pemerintahan. Satu-satunya penyedia pelayanan publik adalah kantor pemerintahan.

Dalam kondisi pelayanan publik yang buruk, warga negara yang tidak puas akan kesulitan untuk memberikan loyalitas mereka terhadap pemerintah dan negaranya.

Memahami pentingnya arti pelayanan publik, kementerian yang saya pimpin selalu melaksanakan upaya maksimal untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Salah satu upaya tersebut adalah inisiatif “Satu Instansi, Satu Inovasi”. Program ini menstimulasi setiap kantor pemerintah di setiap level untuk menemukan satu inovasi yang memberikan pengalaman warga negara yang lebih baik terhadap pelayanan publik.

Untuk mempercepat diseminasi inisiatif tersebut, kami mempublikasikan buku “25 Teratas Inovasi Pelayanan Publik”. Buku ini berisi deskripsi mengenai 25 jenis inovasi pelayanan publik di level pemerintah pusat dan daerah. Inovasi tersebut dipilih oleh tim penilai independen sebagai inovasi pelayanan publik terbaik di Indonesia tahun 2015.

Saya menyampaikan ucapan selamat kepada semua inovator atas pekerjaan hebat yang telah dilakukan. Semoga kantor pemerintah lainnya dapat belajar dari inovasi tersebut. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Indonesia terdorong ke level yang lebih tinggi. Sebagai tambahan, saya menunggu umpan balik (*feedback*) dari saudara sebangsa senegara. Alasan keberadaan instansi pemerintah adalah untuk melayani kepentingan rakyat sekalian. Karenanya, tolong bantu kami untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Saya berharap Tuhan Yang Maha Kuasa memberkahi niat baik dan amal kebajikan untuk berbakti kepada bangsa dan negara.

**Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi**

Prof. Dr. H. Yuddy Chrisnandi, ME



**The Minister Of Administrative And Bureaucratic
Reform Republic Of Indonesia**

Greetings

There are at least two reasons why people deserve good public services from public offices. Firstly, citizens have provided resources to public offices by paying taxes. As the principal of a country, citizens give mandate and financial supports to their agents, namely a portion of men and women in public offices, to performing public services. In exchange, citizens aspire to obtain good public services.

Secondly, public service delivery determines the sustainability of a government and a country. Citizens do not have a second place to get their needs other than the public offices. The only provider of public services is the public office. Under the bad quality of public services, dissatisfied citizens will struggle to pledge their loyalties to their government and their country.

Realizing the importance of public services, our ministry has undertaken extensive efforts to encourage better quality public services from public offices in Indonesia. One of them is the initiative of "One Agency, One Innovation". The program stimulates each public office in every level of administration to invent an innovation that brings better experiences of citizens toward the public service.

To further accelerate the dissemination of the initiative, we have published this book titled "Top 25 Public Service Innovations in Indonesia 2015". The book contains descriptions of 25 types of public service innovations either in the central or local administration. The innovations were chosen by independent evaluators as the best of public service innovations in Indonesia in 2015.

I congratulate all of those innovators for their excellent work. Hopefully, other public offices will learn from them. Overall, the quality of public service in Indonesia drives to a higher level. In addition, I am looking forward to getting feedback from our fellow citizens. The reason of public office existence is to serve your interests. Therefore, please help us to improve the quality of public service.

I wish God the Almighty bless our good intentions and actions to serve the nation and the country.

**Minister of Administrative and
Bureaucratic Reform**

Prof. Dr. H. Yuddy Chrisnandi, ME

Daftar Isi

Kata Pengantar Deputi Bidang Pelayanan Publik	iv
Sambutan Menteri PANRB	vi
Daftar Isi	viii
1. Layanan Tujuh Menit (Lantum)	2
2. Pelayanan Penjangkauan (Outreaching) Melayani Penyandang Disabilitas di Lingkungan Masyarakat	8
3. Pengesahan Badan Hukum Versi AHU Online	14
4. ATM SAMSAT JATIM – Merubah Kantor Menjadi Mesin	22
5. Sistem Pengendalian Inflasi Provinsi Kalimantan Tengah	28
7. Taman Budaya Jambi	40
8. AyoKerja	46
9. Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Sampah Wisata Edukasi Talangagung Kepanjen	54
10. Lahir Procot Pulang Bawa Akte	58
11. UPTPK : Kantornya Orang Miskin di Kabupaten Sragen	64
12. ODHALINK	70
13. Program Pengendalian Malaria Kabupaten Teluk Bintuni melalui sistem EDAT	76
14. Gebrakan SuSi (Suami Siaga) turunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB)	82
15. Pengembangan Potensi Pertanian di Badung Utara (Asparagus Ditanam Ekonomi Mapan)	88
16. Unit Pelaksana Teknis - Pekerjaan Umum Tingkat Kecamatan (UPT-PU Kecamatan) di Kabupaten Penajam Paser Utara Sebagai Solusi Penyelesaian Infrastruktur Daerah 94	
17. Paket Kebijakan Investasi Kabupaten Pinrang (PaKSi Pinrang)	100

Table of Contents

<i>Foreword Deputy of Public Service</i>	v
<i>Greetings The Minister Of Administrative And Bureaucratic Reform Republic Of Indonesia</i>	vii
<i>Table of Contents</i>	ix
1. <i>Seven Minutes Services (Lantum)</i>	3
2. <i>Outreaching Service for Persons with Disabilities in the Society</i>	9
3. <i>Online Administration of General Law Legalization for Legal Entity</i>	15
4. <i>East Java SAMSAT ATM – Transforming Office into a Machine</i>	23
5. <i>Central Kalimantan Province Inflation Control System</i>	29
6. <i>Jogjaplan</i>	35
7. <i>Jambi Cultural Park</i>	41
8. <i>Let's Work (Ayo Kerja)</i>	47
9. <i>Talangagung Kepanjen, Waste Management Unit Educational Tourism</i>	55
10. <i>Expedited Birth Certification.</i>	59
11. <i>Integrated Service Unit for Poverty Alleviation: the Office of Poor People in Sragen Regency</i>	65
12. <i>ODHALINK</i>	71
13. <i>Malaria Containment Program in Teluk Bintuni Regency through EDAT System.</i>	77
14. <i>SuSi: a Breakthrough to Reduce Maternal Mortality and Infant Mortality</i>	83
15. <i>Asparagus Grown, Economy Improved in North Badung</i>	89
16. <i>Unit of Public Works in District Level in Penajam Paser Utara Regency as a Solution for Regional Infrastructure</i>	95
17. <i>Investment Policy Package of Pinrang Regency</i>	101

18. Inovasi Pala Sambutan untuk mendukung Rehabilitasi Kebun Pala Rakyat yang terserang Penyakit di Kabupaten Aceh Selatan	106
19. “KEUR” Hanya 26 Menit Menuju Resolusi Keselamatan Berlalu-lintas	114
20. e-Health	120
21. Emas Hitam dibalik Tumpukan Sampah	126
22. Lembaga Perlindungan Perempuan Anak dan Remaja (LP-PAR) Kota Pekalongan	132
23. Klinik Lansia Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi	138
24. Program Kartu Insentif Anak dan Sistem Relasi Pencatatan Kelahiran	144
25. Penyimpangan “Positif” Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dalam upaya peningkatan Sumber Daya Manusia melalui program BLC (Broadband Learning Center)	150

<i>18. Nutmeg Plantation Innovations in South Aceh Regency</i>	<i>107</i>
<i>19. "KEUR" only 26 Minutes to Traffic Safety</i>	<i>115</i>
<i>20. e-Health</i>	<i>121</i>
<i>21. Black Gold underneath the Scrap Heap</i>	<i>127</i>
<i>22. Institute for Women Children and Youth Protection of Pekalongan</i>	<i>133</i>
<i>23. Elderly Clinic of Putri Ayu Public Health Center in Jambi</i>	<i>140</i>
<i>24. Children Incentive Card Program and Birth Record Relation System</i>	<i>145</i>
<i>25. Broadband Learning Center Program in Library</i>	<i>151</i>



Pengantuggerahan Penghargaan TOP 25 Inovasi Pelayanan Publik 2015 oleh Wakil Presiden RI
Jusuf Kalla didampingi Menteri PANRB Yuddy Chrisnandi



Para penerima Penghargaan TOP 25 Inovasi Pelayanan Publik 2015 oleh Wakil Presiden RI Jusuf Kalla didampingi Menteri PANRB Yuddy Chrisnandi

TOP 25

Inovasi Pelayanan Publik Indonesia
Tahun 2015

TOP 25

Indonesia Public Service Innovations 2015

Inovasi Kementerian / Lembaga
Ministry / Institution Innovations

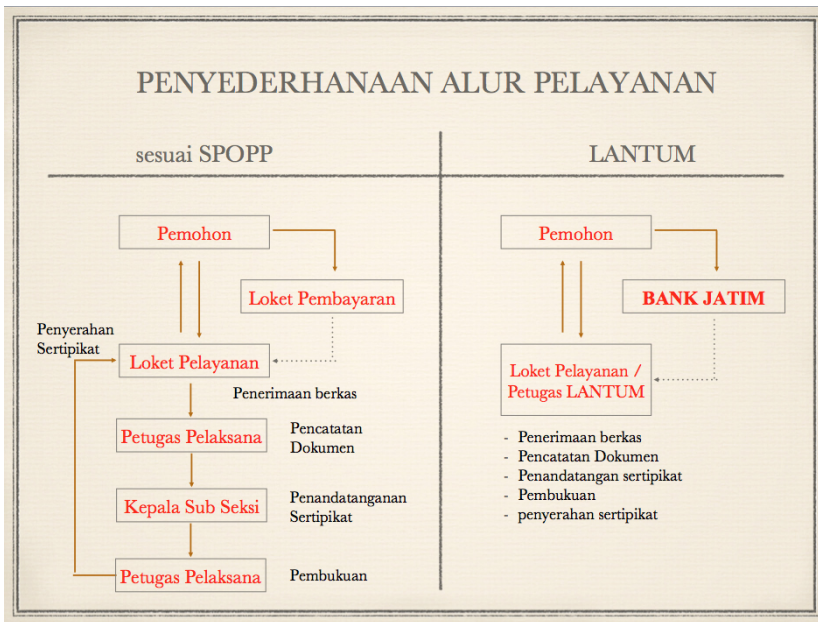


1. Layanan Tujuh Menit (Lantum)

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Kementerian Agraria dan Tata Ruang - BPN
Unit Inovasi Pelayanan	Kantor Pertanahan Kota Surabaya II Email bpnsby2@yahoo.com

Layanan Tujuh Menit (Lantum) adalah pelayanan pertanahan terhadap pendaftaran Pengecekan Sertifikat dan Hapusnya Hak Tanggungan selesai 7 menit. Layanan ini diberikan pada lokasi yang telah menggunakan Register Dokumen (Buku Tanah dan Surat Ukur) Elektronik. Inovasi dari pemanfaatan sistem Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) ini merupakan terobosan pemenuhan standar waktu pelayanan melalui penyederhanaan proses bisnis dan pemanfaatan teknologi informasi.

Masalah yang dihadapi sebelum inovasi Lantum yang dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II (KPKS II), yaitu untuk pencarian fisik buku tanah sebagai proses permohonan pendaftaran tanah dan alur proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang lama. Lantum diusulkan oleh Kepala KPKS II sebagai wujud terobosan pemanfaatan teknologi pada aplikasi KKP. Layanan ini dikhususkan untuk wilayah kelurahan yang telah tervalidasi dokumen fisiknya pada Buku Tanah dan Surat Ukur dengan data yang ada di aplikasi KKP. Dengan telah tervalidasinya (dokumen fisik dengan dokumen aplikasi KKP), maka tidak dipergunakan lagi fisik Buku Tanah dan Surat Ukur. Selanjutnya proses pencatatan pendaftaran tanah menggunakan buku tanah dan surat ukur digital. Sedangkan dokumen fisik yang belum tervalidasi karena belum ditemukan, dapat dilakukan pemblokiran intern terlebih



1. Seven Minutes Services (Lantum)

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Kementerian Agraria dan Tata Ruang - BPN
units of service innovation	Kantah, City Surabaya II e-mail bpnsby2@yahoo.com

Seven Minutes Services (Lantum) is a land service given to the registration of Certificate Checking and Termination of Mortgage Rights that finished in 7 minutes. This service is provided at the location that has been using Electronics Document Register (Land Book and Measurement Certificate). Innovation of Computerized Land Office (KKP) system utilization is a breakthrough of service time standards compliance by simplifying business processes and use of information technology.

Problems encountered before Lantum innovation implemented in the Land Office of Surabaya II (KPKS II), was that to physically search the land books as the completion of the application for registration of land and settlement process flow, took a long time. Lantum was proposed by the Chief of KPKS II as a manifestation of breakthroughs in the use of technology in the application of the KKP. This service is provided specifically to urban villages whose physical documents in the Land Book and Measurement Certificate have been validated with existing data in the KKP application. With the validation (physical documents with the KKP application document), it is no longer necessary to use and the physical Land Book and Measurement Certificate. The next step is the recording process of land registration use digital Land Book and Measurement Certificate. For physical documents that have not been validated because it has not been found, internal blocking

dahulu sambil menunggu permohonan masuk. Penetapan wilayah kelurahan yang menggunakan Buku Tanah dan Surat Ukur digital ditetapkan dengan surat keputusan Kepala KPKS II.

Kepala KPKS II menerbitkan surat keputusan pemberlakuan buku tanah dan surat ukur digital dan surat keputusan pelimpahan kewenangan penandatanganan sertifikat untuk permohonan yang masuk kategori Lantum kepada petugas Lantum di loket pendaftaran. Sebagian alur proses penyelesaian permohonan pendaftaran sesuai SOP dihapus/dipotong guna percepatan pelayanan. Semua permohonan yang didaftarkan melalui Lantum hanya diproses dan diselesaikan di loket pendaftaran saja serta ditandatangani oleh petugas Lantum. Inisiatif ini kreatif dan inovatif, ditandai penggunaan buku digital, pelimpahan kewenangan sampai pada petugas di *front office* (pemangkasan 4-5 simpul menjadi 1 simpul prosedur), dan penggunaan *printer Passbook* (pencetakan perubahan pada sertifikat hak atas tanah). Inisiatif ini muncul dari gap antara ekspektasi masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan dari sisi waktu pelayanan. Penyebab masalah ini adalah belum optimalnya kapasitas kinerja lembaga dengan masih digunakannya metode pencarian dan penyimpanan dokumen register Buku Tanah yang masih berbentuk fisik atau kertas.

Lantum merupakan pelayanan pertanahan yang cepat dan sederhana tanpa mengenyampingkan keamanan. KPKS II berusaha meningkatkan kinerja dengan mempercepat penyelesaian pelayanan yang semula 8 Jam menjadi kurang dari 7 Menit, sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat. Inisiatif ini dicoba dalam 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu Pengecekan Sertifikat dan Roya dari Hak Tanggungan. Pelaksanaannya dilakukan bertahap dengan basis kelurahan. Hingga saat ini sudah 13 kelurahan mendapat layanan Lantum. Yang terlibat dalam pelaksanaan Lantum, yaitu masyarakat umum, PPAT/mitra kerja lain, petugas, dan seluruh pengguna aplikasi KKP (Kantor Pertanahan Kab/Kota, Kanwil atau Pusat) menjadi pengguna informasi dokumen digital.

Sumber daya yang digunakan Lantum, meliputi teknis, pembiayaan, SDM, dan kelembagaan. Sumber daya teknis meliputi penyatuan penyimpanan Register Buku Tanah, entry data Buku Tanah dan Surat Ukur, plot peta, *scan* Buku Tanah dan Surat Ukur, validasi data digital, blokir Buku Tanah dan Surat Ukur yang tidak dapat divalidasi, penetapan penggunaan buku tanah digital, dan pelimpahan kewenangan kepada petugas. Sumber daya pembiayaan memberikan dukungan dana), SDM (keahlian dan keterampilan, pelatihan), dan kelembagaan (peraturan, surat keputusan, dan organisasi).

Keluaran yang paling berhasil, antara lain dengan menggunakan buku tanah digital, informasi dapat diperoleh seketika dan akurat. Masyarakat dapat langsung mengetahui apakah sertifikat yang diajukan pengecekan atau roya dapat/tidak dapat diproses seketika. Sebelum Lantum, dimungkinkan pelayanan lambat karena pencarian Buku Tanah yang kadang membutuhkan waktu berhari-hari. Dampak yang paling mudah diukur adalah memantau waktu pelayanan paling lambat 7 (Tujuh) menit dari sebelumnya, pelayanan Pengecekan Sertifikat (8 jam atau 1 hari kerja) dan Roya (5 hari kerja).

Pemantauan dan Evaluasi dilakukan oleh Pejabat pada Kantor Pertanahan dan memastikan penyelesaian pelayanan pertanahan yang sudah menggunakan buku tanah digital dilakukan dengan disiplin dan tepat waktu. Sistem pemantauan dilakukan terhadap kecepatan pekerjaan Lantum, akurasi dan kemandirian data yang telah divalidasi maupun data yang diblokir, dan kapasitas pelayanan petugas

can be done in advance while waiting for the incoming application. The arrangement of village zone which use the Digital Land Book and Measurement Certificate is determined by Head of KPKS II decree.

Head of KPKS II issued a decree of enforcement of Digital Land Book and Measurement Certificate and decree of delegation of authority to sign certificate for incoming applications that are include in the category of Lantum to Lantum officer at the registration counter. Most of the completions of the registration application process according to SOP are removed /cut to accelerate services. All the application filed by Lantum is only processed and completed at the registration counter and signed by the Lantum officer. This initiative is a creative and innovative, marked with the use of digital books, the delegation of authority to the officer in the front office (cutting 4-5 twist to one twist of procedure), and the use Passbook printer (printing changes in land certificates). This initiative arises from the gap between the expectations of the society with the services provided by the Land Office especially in the service time. The cause of this problem are the capacity of the institution's performance is not optimal and the use of physical search method and Land Book registers document storage that is still in form or paper.

Lantum is a fast and simple land services without putting security aside. KPKS II attempts to improve performance by accelerating the completion of the service which was originally 8 Hours to less than 7 minutes in order to build public trust. The initiative was tested in two (2) types of services, namely Certificate Checking and Termination of Mortgage Rights. Implementation is done gradually with the base of the village. Until now, 13 villages already received Lantum services. Involved in the implementation of Lantum, are the general public, PPAT officials/other partners, Land office officers, and all users of the KKP application (Regency/City Land Office, regional offices or head office) who are digital document information users.

The resources used by Lantum include technical, finance, human resources, and institutional. Technical resources include storage pooling of Land Book Register, Land Book data entry and Measurement Certificate, plot maps, scans of Land Book and Measurement Certificate, digital data validation, blocking of Land Book and Measurement Certificate that can not be validated, the determination of use of digital land books, and delegation of authority to the officer. Financial resources provide fund support, human resources (expertise and skills, training), and institutional (regulations, decrees, and organization).

The most successful outcomes are: by using digital land books, the information can be obtained instantly and accurately. The public could find out whether the certificate filed for checking or termination of mortgage rights can/can not be processed immediately. Before Lantum implementation, slow service is possible because the Land Book search sometimes takes days. The most easily measured impact is monitoring the service time at the latest 7 minutes where previously, the service for Certificate Checking (8 hours or one working day) and termination of mortgage rights (5 working days).

Monitoring and Evaluation are conducted by the officials at the Land Office to ensure the completion of land services that are already using digital land book is done with discipline and

loket. Hasil evaluasi menunjukkan Lantum merupakan layanan yang andal dan waktu 7 (tujuh) menit dapat dipenuhi untuk setiap masyarakat yang membawa 1 (satu) berkas permohonan. Pelayanan ini dapat melebihi waktu yang ditentukan jika masyarakat membawa lebih dari 1 (satu) berkas. Kapasitas layanan yang dapat dilayani oleh seorang petugas mencapai titik optimum hingga 13 (tiga belas) kelurahan. Akurasi dan keamanan data lebih baik bila dibandingkan dengan pelayanan konvensional, di mana informasi dapat diperoleh dengan cepat. Blokir terhadap sertifikat dapat diketahui dengan instan. Namun masih perlu dilakukan penanganan lebih lanjut terhadap data yang diblokir akibat buku tanah dan surat ukur yang belum tervalidasi.

Kendala yang dihadapi adalah (1) tidak semua register buku tanah dan surat ukur ditemukan; (2) tidak ada petunjuk detail tentang penggunaan register elektronik sebagai dasar pelayanan; (3) prosedur standar pelayanan yang melibatkan beberapa simpul mengakibatkan waktu pelayanan lama; dan (4) sulitnya melakukan perubahan budaya kerja dari budaya manual ke budaya digital. Penanggulangan kendala antara lain memberikan *flag* blokir, surat keputusan, standar pelayanan, pemangkasan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, dan pengembangan budaya kerja.

Lantum berkelanjutan, karena cepat dan mudah. Lantum dapat direplikasi, mengingat: Pertama, setiap Kantor Pertanahan di seluruh Indonesia telah mempunyai aplikasi KKP. Namun perlu dilakukan validasi data, pengaturan otoritas setiap pelaksana, dan perangkat pendukung. Kedua, proses bisnis setiap tahapan prasyarat inovasi Lantum harus terus disempurnakan. Ketiga, lebih dari 10 Kantor Pertanahan menyatakan ketertarikannya dengan inovasi Lantum ini dan mengadakan studi banding secara intensif di KPKS II. Sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat dan internal unit-unit kerja di lingkungan Badan Pertanahan Nasional terus dilakukan baik melalui pidato dan arahan Kepala BPN maupun dalam bentuk iklan, *flyer*, maupun internet. Diharapkan masyarakat dapat lebih merasakan inovasi pelayanan ini sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan lembaga pertanahan.

Pembelajaran dari Lantum sebagai berikut: 1) kelembagaan dapat meningkatkan kapasitas lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 2) BPN semakin mengukuhkan fungsinya sebagai lembaga penyedia informasi pertanahan yang andal, akurat, dan cepat; 3) Lantum secara langsung melakukan perubahan ketatalaksanaan (*business process*, dan SOP) di mana efisiensi tercipta dari pemanfaatan teknologi informasi dan pemangkasan simpul-simpul pelayanan menjadi *one man serving*; 4) sumber daya manusia aparatur BPN harus menguasai teknologi informasi; 5) akuntabilitas pelaksanaan akan lebih terjamin melalui pekerjaan yang mudah dimonitor dan dievaluasi; dan 6) perubahan budaya kerja dari budaya kertas atau budaya manual menjadi budaya digital. Rekomendasi dari pembelajaran yang diperoleh adalah peningkatan disiplin, pemanfaatan teknologi informasi, penataan kelembagaan, pelayanan prima, penyederhanaan ketatalaksanaan, SDM terlatih, manajemen perubahan dan manajemen pengetahuan, petugas *front office* transparan dan akuntabel, dan perubahan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*).

timely. Monitoring System is conducted on Lantum work speed, accuracy and security of data that has been validated and the data that is blocked, and counter officers service capacity. Evaluation results show that Lantum is a reliable service and a period of 7 (seven) minutes can be completed for everyone that carries one (1) application file. This service may exceed the specified time if people carry more than 1 (one) files. Service capacity of one officer reaches the optimum point to 13 (thirteen) villages. Accuracy and data security are better compared to conventional service, where information can be obtained quickly. Blocking of the certificate can be seen instantly. But further handling still needs to be done for the data that are blocked due to invalidated Land Books and Measurement Certificate.

The constraints faced are (1)not all Land Books and Measurement Certificate registers is found; (2) there is no detailed guidance on the use of electronic registers as a base of service; (3) a standard service procedure which involves several twists resulting in long service time; and (4) the difficulty to change the working culture from manual to digital. Countermeasures of constraints include providing flags block, decrees, service standards, procedures cut, use of information technology, and development work culture.

Lantum is sustainable since it is fast and easy. Lantum can be replicated, considering: First, each Land Office in Indonesia has owned the KKP application. However data validation, each executive authority setting, and supporting devices are necessary. Second, the business process in each stage as prerequisites for Lantum innovation must continue to be improved. Third, more than 10 Land Office have expressed interest in Lantum innovation and conduct a comparative study intensively in KPKS II. More intense socialization to the public and internal work units within the National Land Agency should be conducted continuously through speech and the direction of the Head of BPN and in the form of advertisements, flyers, and internet. It is expected that society can benefit more from this service innovation therefore increasing the trust and expectations of society towards land agency services.

Lessons learned from Lantum are as follows: 1) institutionalization can increase the institutional capacity of institutions in providing services to the public; 2) BPN reinforces its function as a land information providers that is reliable, accurate, and fast; 3) Lantum directly make a change of management (business process, and SOP) where the efficiency is created by the use of information technology and cut the service twists into one man serving; 4) BPN human resources must master information technology; 5) accountability will be assured through the implementation of work that is easily monitored and evaluated; and 6) changes in the work culture from paper-based or manual culture to digital culture. Recommendations based on the lessons learned are improvement in discipline, use of information technology, institutional arrangements, excellent service, simplification of procedures, trained human resources, change management and knowledge management, transparent and accountable front office, and a change of mindset and culture sets.



2. Pelayanan Penjangkauan (Outreaching) Melayani Penyandang Disabilitas di Lingkungan Masyarakat

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Kementerian Sosial
Unit Inovasi Pelayanan	BBRSBG Kartini Temanggung Email bbrsbg@yahoo.co.id

Jumlah pendaftar ke Balai Besar Rehabilitasi Sosial Berbasis Keluarga (BBRSBG) Kartini Temanggung, setiap tahun hampir pasti ada yang ditolak dengan alasan terbatasnya kapasitas balai. Setiap tahun, rata-rata pendaftar berjumlah 80 orang dan yang hanya 50 orang karena kapasitas balai terbatas. Dengan semakin derasnya informasi, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sosial untuk penyandang disabilitas intelektual semakin meningkat. Di sisi lain, populasi penyandang disabilitas tidak sebanding dengan jumlah lembaga pelayanan, sehingga banyak penyandang disabilitas intelektual di masyarakat tidak memperoleh pelayanan dan dalam kondisi rentan. Menyadari hal tersebut, BBRSBG Kartini Temanggung berinisiatif memberikan pelayanan di luar balai (*penjangkauan/outreaching*) agar semakin banyak penyandang disabilitas terlayani tanpa keterbatasan kapasitas asrama. Inisiatif ini diwujudkan dengan menyelenggarakan pelayanan berbasis keluarga dengan nama Rehabilitasi Sosial

KEGIATAN PELAYANAN RSBK DAN KAMPUNG PEDULI



Bimbingan ADL oleh Pendamping dlm keluarga



Pembuatan keset di sentra ekonomi produktif



Bimbingan ADL oleh Pendamping dlm keluarga



Bimbingan keterampilan di sentra kegiatan KSM

2. Outreaching Service for Persons with Disabilities in the Society

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Kementerian Sosial
units of service innovation	BBRSBG Kartini Temanggung Email bbrsbg@yahoo.co.id

The Rehabilitation Center-Family Based (BBRSBG) Kartini Temanggung, every year mostly reject applicants because of the limited capacity of the hall. Each year, an average of applicants amounted to 80 people and that only 50 people served because of the limited hall capacity. With the enormous flow of information, public demand for social services for persons with intellectual disabilities is increasing. However, the numbers of people with disabilities are not proportional to the number of service Agencies. Thus, many people with intellectual disabilities in the community didn't get the service and in vulnerable conditions. Realizing this problem, Kartini BBRSBG Temanggung initiates to provide services outside the hall (outreaching) so that more people with disabilities can be served without capacity constraints. This initiative is realized by organizing family-based services under the name of Family-Based Social Rehabilitation (RSBK) in 2010 and

Berbasis Keluarga (RSBK) tahun 2010 dan Rehabilitasi Sosial Berbasis Komunitas dengan nama Kampung Peduli tahun 2011. RSBK dan Kampung Peduli merupakan pelayanan yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan dilakukan di lingkungan keluarga masing-masing dengan kegiatan pokoknya bimbingan mental, sosial dan keterampilan bagi penyandang disabilitas intelektual agar mencapai kemandirian.

Hasil evaluasi menunjukkan, 90,06 persen penerima manfaat RSBK dalam waktu satu tahun berhasil melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari dan mengembangkan usaha produktif. Hasil penelitian mandiri oleh peneliti Puslitbangsos Kemensos menyatakan bahwa RSBK 99% berhasil. Sementara dampak nyata Kampung Peduli adalah peran aktif pengurus Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) mampu mengelola kelembagaan sebagai wahana berbagai aktivitas pemberdayaan penyandang disabilitas. KSM memberikan bimbingan keterampilan, pendampingan dan fasilitasi penyandang disabilitas untuk melaksanakan usaha ekonomi produktif, dan mendatangi rumah penyandang disabilitas untuk memberikan bimbingan dan pendampingan keluarga secara mandiri. Di salah satu desa, telah terbentuk sentra usaha keset bagi penyandang disabilitas intelektual yang mampu menjangkau pasar, sehingga dapat memberikan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas.

Selama ini, pendekatan pelayanan bagi penyandang disabilitas intelektual masih terbatas pada pendekatan institusional, di dalam panti, balai atau sekolah-sekolah di SLB. Kelemahan pendekatan ini adalah keterbatasan daya tampung, sehingga tidak semua penyandang disabilitas dapat memperoleh pelayanan. Hasil penelitian Tim Pengkaji BBRISBG Kartini Temanggung bersama Balai Penelitian Yogyakarta dan STKS Bandung, di Wilayah Eks Karesidenan Kedu (Magelang, Wonosobo, Purworejo, dan Kebumen) dan Eks Karesidenan Semarang (Kendal, Salatiga, dan Semarang) tahun 2009 tentang kebutuhan keluarga yang memiliki anggota menyandang disabilitas tetapi tidak memperoleh pelayanan, menunjukkan bahwa 93,9 persen keluarga membutuhkan pelayanan sosial untuk penyandang disabilitas intelektual, namun sebagian besar (68,29 persen) keluarga tidak mengetahui adanya lembaga pelayanan sosial, dan 12,20 persen hanya mengetahui nama lembaga tetapi tidak mengetahui cara menjangkau pelayanan. Dalam rangka memenuhi dan melindungi hak penyandang disabilitas intelektual yang sebagian besar belum/tidak memperoleh pelayanan, maka inisiatif model pelayanan bagi penyandang disabilitas berbasis keluarga dan komunitas merupakan alternatif jawaban yang tepat, karena langsung kepada penyandang disabilitas di tempat tinggal mereka, menyentuh keluarga dan masyarakat, tanpa dibatasi daya tampung, jam kerja, dan waktu pelayanan.

BBRISBG Kartini sebagai UPT Kemensos mengaggas model pelayanan (RSBK dan Kampung Peduli) kepada penyandang disabilitas intelektual yang sebagian besar belum/tidak memperoleh pelayanan, dalam jumlah lebih banyak dan langsung di lingkungan mereka. RSBK merupakan model pelayanan di dalam lingkungan keluarga dengan strategi melibatkan relawan masyarakat atau partisipan sebagai pendamping. BBRISBG Kartini Temanggung memberikan rangsangan berupa fasilitasi bahan bimbingan, bahan keterampilan dan bantuan stimulan usaha ekonomi produktif untuk dilaksanakan di dalam keluarga serta secara berkala setiap bulan dilakukan monitoring dan supervisi.

the Community-Based Social Rehabilitation Care in 2011 with the name of Kampung Peduli. RSBK and Kampung Peduli are services that involve the active participation of the society and conducted in each of the family environment the main activity of mental guidance, social and intellectual skills for persons with disabilities so that they can be independent.

Evaluation results show that 90.06 percent of RSBK beneficiaries within one year managed to perform daily activities and develop productive business. The results of an independent study by researchers from the Puslitbangsos Ministry of Social Affairs stated that RSBK is 99% successful. While the real impact of Kampung Peduli is an active role of the administrators of Society Self-Empowerment Group that can manage the institution as a platform for empowerment activities of persons with disabilities. Society Self-Empowerment Group provides skills guidance, mentoring and facilitation of persons with disabilities to carry out economically productive activities, and come to the houses of people with a disability to give guidance and assistance for families independently. In one of the villages, it has been formed a business center of doormats for persons with intellectual disabilities who can reach the market so that it can give a work opportunities for persons with disabilities.

All this time, the services approach for persons with intellectual disabilities are still limited to the institutional approach, in the orphanage, hall or the School for special needs. The weakness of this approach is the limited capacity, so not all persons with disabilities can have the service. The results of the Assessment from Team research of BBRSBG Kartini Temanggung joint with Research Institute of Yogyakarta and STKS Bandung, in the Ex area of Kedu residency (Magelang, Wonosobo, Purworejo, and Kebumen) and Ex residency of Semarang (Kendal, Salatiga, and Semarang) in 2009 on the needs of families who have members of family with disabilities but did not get the helped, showed that 93.9 percent of families need the social services for persons with intellectual disabilities, but the majority (68.29 percent) families are not aware of any social service agencies, and only 12.20 percent know the name of the institution but do not know how to reach the service. In order to fulfill and protect the rights of people with intellectual disabilities who largely do not/ have not get the assistance, the initiative of the family and community-based services for persons with disabilities is the right alternative, because it directly help the persons with disabilities in their residence, reaching the family and society, without being limited by the capacity, working hours, and the time of service.

BBRSBG Kartini as a unit of the Ministry of Social Affairs initiated a service model (RSBK and Kampung Peduli) for persons with intellectual disabilities who are largely have not/do not get services in greater amount and directly in their environment. RSBK is a service model in a family environment with a strategy of involving community volunteers or participants as assistant. Kartini BBRSBG of Temanggung provides stimulation in the form of guidance materials facilitation, skills materials and stimulant assistance for productive economic activities to be implemented in the family, as also conducts regular monthly monitoring and supervision.

Kampung Peduli bertujuan mewujudkan keswadayaan masyarakat untuk mengusahakan kemandirian penyandang disabilitas intelektual dalam melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari dan keterampilan kerja/usaha sesuai potensi yang dimiliki. Para pemuda, kader-kader potensial, aparat desa, tokoh masyarakat dilibatkan dalam kegiatan rehabilitasi sosial. KSM dibentuk sebagai sentra kegiatan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas intelektual dengan aktivitas utamanya bimbingan keterampilan dalam aktivitas sehari-hari dan keterampilan produktif (membuat keset, sapu, souvenir, batik, dan tatakan). BBRSBG Kartini Temanggung memberikan pendampingan dan supervisi secara berkala, penyediaan bahan dan peralatan, dan kerja sama untuk pemasaran hasil produksi.

Strategi pelaksanaan mencakup pemetaan sosial (klarifikasi data dan mengidentifikasi permasalahan penyandang disabilitas serta potensi yang ada di masyarakat). Bantuan BBRSBG disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing RSBK dan Kampung Peduli. Pemangku kepentingan meliputi Kemensos, BBRBG Kartini Temanggung, pekerja sosial, KSM, penyandang disabilitas intelektual dan keluarga, kader pendamping, aparat Desa, SKPD terkait, tokoh masyarakat, dan unit usaha. Sumber daya meliputi SDM (relawan, pemuda, pekerja sosial, tenaga BBRSBG, aparat desa, dan tokoh masyarakat), keuangan (BBRSBG, pemda, CSR, dan sumbangan masyarakat), sarana-prasarana (gedung kantor Desa/RW/RT, gedung khusus). Keluaran konkret RSBK dan Kampung Peduli adalah masyarakat mampu menyelenggarakan bimbingan keterampilan, berkembangnya sentra kegiatan ekonomi produktif, dan penyandang disabilitas intelektual dapat membantu keluarganya.

Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkala (bulanan dan triwulanan) dan secara teratur mengevaluasi setiap laporan perkembangan. Kendala meliputi data tidak akurat, tidak tersedia gedung, keterbatasan waktu kerja pengurus KSM dan pendamping karena mereka bekerja, dan pemasaran produk kerajinan sulit karena harus bersaing. Solusinya, pemetaan sosial, gotong royong masyarakat desa/pemuka masyarakat, pelayanan fleksibel disesuaikan waktu yang tersedia, dan kerja sama pemasaran hasil produksi. Manfaat utama KSM dan Kampung Peduli adalah berdampak positif kepada penyandang disabilitas intelektual, ada kegiatan produktif, menumbuhkan inisiatif, kreativitas, pemberdayaan, *Activity of Daily Living/ADL*, dan bimbingan keterampilan (sebagai perbandingan, terbentuk "Rumah Kasih Sayang" Desa Krebet dan Desa Karangpatihan, Kabupaten Ponorogo) serta terwujud pelayanan publik yang efektif dan efisien.

RSBK dan Kampung Peduli berkelanjutan, karena dibangun atas dasar kebersamaan dan kebutuhan nyata warga desa, dan membangun masyarakat produktif. Selama lima tahun terakhir, RSBK sudah direplikasikan di 8 Kabupaten/Kota (lebih dari 50 Desa/Kelurahan) dan melayani 612 penyandang disabilitas intelektual. Pada tahun 2015, ditargetkan 350 orang di 8 Kabupaten/Kota. Kampung Peduli telah diimplementasikan di 5 Desa di Kabupaten Ponorogo dengan jumlah penyandang disabilitas 104 orang dan tahun 2015 ditargetkan 4 Pemerintah Kabupaten/Kota, satu desa masing-masing Kabupaten, dengan sasaran 70 orang. Pembelajaran yang dapat dipetik, RSBK dan Kampung Peduli menerapkan pendekatan non konvensional dan non institusional, berbasis keluarga dan komunitas, pelayanan sesuai kondisi mereka dan potensi masyarakat setempat (mendekatkan solusi dengan sumber masalah), dan stigma masyarakat bahwa mereka tidak berpotensi berkurang. Ke depan, RSBK dan Kampung Peduli terus ditumbuhkembangkan, diterapkan di berbagai daerah, mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, memanfaatkan teknologi informasi, dan ada RSBK dan Kampung Peduli percontohan.

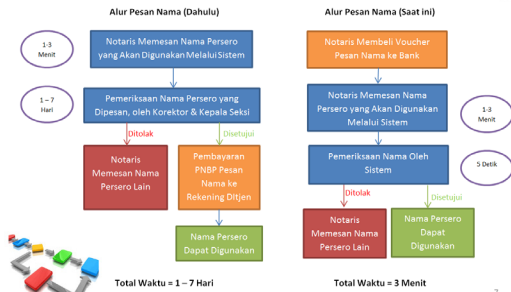
Kampung Peduli aims at realizing self-reliance village communities to seek independence of persons with intellectual disability in performing daily activities work skills/business that suit their potential. The youth, potential cadres, village officials, public figures are involved in social rehabilitation activities. KSM was established as a center for social rehabilitation activities for persons with intellectual disabilities with its main activity of skills counseling for everyday activities and productive skills (making mats, brooms, souvenirs, batik, and coasters). Kartini BBRBSG of Temanggung provides mentoring and supervision on a regular basis, the provision of materials and equipment, and cooperation for the marketing of products.

Implementation strategies include social mapping (clarification of data and identify problems of persons with disabilities as well as the potential that exists in the society). BBRBSG assistance is adjusted to the needs of each RSBK and Kampung Peduli. Stakeholders including the Ministry of Social Affairs, Kartini BBRBG Temanggung, social workers, KSM, persons with intellectual disabilities and families, assistant cadres, village officials, related SKPD, public figures, and business units. Resources include human resources (volunteers, youth, social workers, BBRBSG personnel, village officials, and public figures), financial (BBRBSG, local governments, CSR, and public donations), facilities and infrastructure (office buildings of Village/RW/RT, special buildings). RSBK and Kampung Peduli concrete outputs are a community that is capable of organizing counseling skills, the development of productive economic activity centers, and persons with intellectual disabilities can help their family.

Monitoring and evaluation are conducted on a regular basis (monthly and quarterly), and regularly evaluate each progress report. Constraints include inaccurate data, unavailability of buildings, limited working time of KSM administrator and assistants because of their work, and difficult marketing of handicraft products because of the competition. The solutions are social mapping, the mutual help of villagers/community leaders, flexible services adjusted to time availability, and cooperation for marketing of products. The main benefits of KSM and Kampung Peduli is a positive impact on persons with intellectual disabilities, existence productive activities, fostering initiatives, creativity, empowerment, Activity of Daily Living/ADL), and skills counseling (as a comparison, “Rumah Kasih Sayang” in Krebbe Village and Karangpatihan Village of Ponorogo Regency is established) and manifesting effective and efficient public services.

RSBK and Kampung Peduli are sustainable because it was built on the basis of togetherness and the concrete needs of the villagers, and develop a productive society. Over the past five years, RSBK has been replicated in 8 regencies/cities (more than 50 Villages/sub-districts) and serve 612 persons with intellectual disabilities. In 2015, it targeted 350 people in eight regencies/cities. Kampung Peduli has been implemented in 5 villages in Ponorogo with 104 persons with disabilities and in 2015 it targeted 4 Districts/Cities, one village in each district, with a target of 70 people. Lessons learned is that RSBK and Kampung Peduli use unconventional and non-institutional approach, family and community-based, with service according to their condition and local community potential (bring solution closer to the source of the problem), and reduced the social stigma that they are not potential. In the future, RSBK and Kampung Peduli should continue to be developed, implemented in various areas, having adequate facilities and infrastructure, utilizing information technology, and establishing RSBK and Kampung Peduli model.

Perbandingan Alur Pesan Nama



Alur Pesan Nama Saat Ini



- 1 Pemohon melakukan pembelian voucher pesan nama ke Bank
- 2 Pemohon melakukan pesan nama di situs AHU Online dengan memasukkan kode voucher dan nama PT yang diinginkan

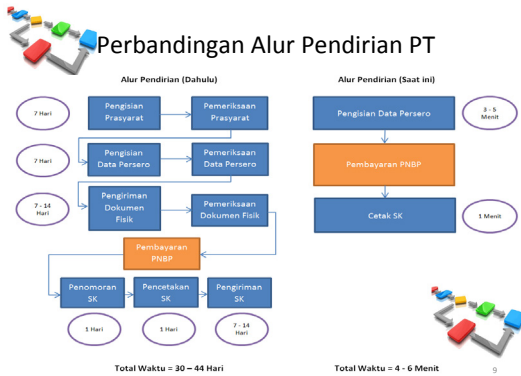
8

3. Pengesahan Badan Hukum Versi AHU Online

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Kementerian Hukum dan HAM
Unit Inovasi Pelayanan	Direktorat Jenderal Administrasi Badan Hukum (Ditjen AHU) Email amienfajar@yahoo.com

Pengesahan Badan Hukum Versi AHU *Online* adalah layanan Direktorat Jenderal Administrasi Badan Hukum (Ditjen AHU) KemenkumHAM kepada Notaris dan Masyarakat, merupakan penyempurnaan Sistem Administrasi Badan Hukum (SABH). Meskipun keduanya menggunakan teknologi informasi, namun SABH tergantung pada pegawai Ditjen AHU, karena ada tahapan pemeriksaan oleh korektor (Pegawai Ditjen AHU) dan Ditjen AHU kemudian mengirimkan pengesahan kepada Notaris melalui pos. Dengan SABH rata-rata proses penyelesaian permohonan pengesahan badan hukum diselesaikan 14 (empat belas) hari kerja, ditambah beberapa hari pengiriman kepada Notaris/Pemohon. Dengan AHU *Online*, pengesahan kurang dari 1 (satu) jam. Layanan Pengesahan Badan Hukum Versi AHU *Online* (PBHV-AHU *Online*) didasarkan pada PermenkumHAM Nomor 4 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pengesahan Badan Hukum dan Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar serta Penyampaian Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar dan Perubahan Data Perseroan Terbatas, tidak lagi dilakukan proses koreksi oleh Pegawai Ditjen AHU, karena fungsi korektor terwakili oleh AHU *Online*. Notaris telah diberi rambu-rambu dan peringatan dalam sistem, sehingga dalam melakukan input data diperlukan kecermatan dan kehati-hatian Notaris.

Berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan peraturan pelaksanaannya, KemenkumHAM memiliki kewenangan mengesahkan badan hukum perseroan



Alur Pendirian/Perubahan PT Saat Ini



- 1 Notaris memasukkan data persero yang dibutuhkan di situs AHU Online
- 2 Notaris melakukan pembayaran PNBP di Bank dengan membawa tagihan yang dikeluarkan oleh sistem AHU Online
- 3 Notaris dapat mencetak SK yang dikeluarkan secara online oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

3. Online Administration of General Law Legalization for Legal Entity

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Kementerian Hukum dan HAM
units of service innovation	Direktorat Jenderal Administrasi Badan Hukum (Ditjen AHU) Email amienfajar@yahoo.com

Online Administration of General Law (AHU online) legalization for legal entity is a service provided by Directorate General of Legal Entity Administration (Direktorat Jenderal Administrasi Hukum/Ditjen AHU) for the notary and the society, it is the perfection of Administration System of Legal Entity (Sistem Administrasi Badan Hukum/SABH). Although each of them utilizes information technology, SABH is dependent on the employee of Ditjen AHU in documents verification by corrector (Ditjen AHU employee) and afterwards Ditjen AHU submit the legalization to the notary through postal service. With SABH, the average process on legal entity legalization took 14 (fourteen) working days, and additional days for a submission of documents to the notary/applicant. With AHU online the process would only take 1 (one) hour to complete. Online Administration of General Law Legalization for Legal Entity (PBHV-AHU online) as stipulated by Ministry of Law and Human Rights (MoLHR) Regulation Number 4 Year 2014 on The Work Procedure of Legal Entity Legalization Submission and Agreement on the Amendment of Article of Association and Submission of Notice of the Amendment of Article of Association and The Change in Limited Company Data, the employee of Ditjen AHU is not responsible for the verification process, as the verification/correction function is already represented by AHU online. Notary is given guidelines and warnings in the system. Thus, data input needs accuracy and prudence from the notary.

Under Law Number 40 Year 2007 on Limited Company, and implementation guidelines, MoLHR are authorized to legalize legal entity in the form of limited company, the implementation is delegated to

terbatas, yang pelaksanaannya didelegasikan kepada Ditjen AHU dalam memproses pengesahan badan hukum. Proses pengesahan badan hukum sedikitnya melalui empat tahapan pemeriksaan: pemesanan nama perseroan, pengisian pra Daftar Isian Notaris (praDIAN), pengisian Daftar Isian Notaris (DIAN), dan Dokumen Fisik yang disampaikan Notaris. Setiap tahapan saling melengkapi sehingga prosesnya tidak secara langsung, harus selesai satu proses baru dapat melanjutkan ke proses berikutnya. Hal ini berpotensi pungutan liar oleh oknum pegawai kepada Notaris dengan janji akan mendapatkan prioritas khusus dan prosesnya bisa cepat selesai. Preseden buruk bagi KemenkumHAM khususnya bidang pelayanan administrasi hukum umum, padahal Ditjen AHU ditetapkan sebagai zona bebas korupsi. PBHV-AHU *Online* kreatif dan inovatif, karena sistem *online* penuh, pelayanan 1 jam (semula 14 hari/lebih), kepastian waktu, kemudahan bagi Notaris/Pemohon, dan menghindari korupsi. Proses permohonan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, tidak terbatas jam kerja, karena sistem AHU *Online* 24 jam. Selain itu SK MenkumHAM dapat langsung dicetak Notaris, sehingga setiap permohonan sepanjang dokumennya sudah lengkap, diberikan pengesahan kurang dari 1 (satu) jam.

Strategi pelaksanaan, Pemerintah RI melalui Wapres, Bapak Boediono, pada 25 Oktober 2013 meluncurkan Paket Kebijakan Meningkatkan Kemudahan Berusaha (*Ease of Doing Business*) di Indonesia. Ada 8 (delapan) bidang yang menjadi sasaran perbaikan untuk meningkatkan kemudahan berusaha, salah satunya adalah “Memulai Usaha”. KemenkumHAM yang mempunyai kewenangan mengenai perseroan terbatas, berinisiatif memberikan layanan yang terbaik dalam memulai usaha. Menyikapi persoalan tersebut Ditjen AHU, selaku unit eselon I yang memiliki tupoksi dalam bidang pelayanan hukum perseroan, melakukan perubahan secara revolusioner terhadap proses Pengesahan Badan Hukum berbasis TI, dengan menerapkan PBHV-AHU *Online*. Perubahan setelah penerapan inovasi: 1) Notaris membuka online PBHV-AHU *Online* (ahu.go.id); 2) Mengisi format data yang telah disediakan pada sistem; 3) Tidak dilakukan pemeriksaan data; 4) Pembayaran langsung ke Bank BNI dengan menyebutkan nomor bukti transaksi PBHV-AHU *Online*. Sedang direncanakan pembayaran dilakukan dengan *Internet Banking*, *SMS Banking* atau ATM; dan 5) Setelah pembayaran, Notaris dapat mencetak SK MenkumHAM tentang pengesahan badan hukum.

Pemangku kepentingan, Dirjen AHU, Sub Bagian Sistem Informasi Ditjen AHU, WamenkumHAM dibantu Sesditjen AHU dan Direktur Perdata, Ikatan Notaris Indonesia (INI) dan Para Notaris. PBHV-AHU *Online*. Sumber Daya meliputi: Pertama, WamenkumHAM, SDM Ditjen AHU dan Sub Bagian Sistem Informasi (10 orang), Unit Kerja terkait. Kedua, Pembiayaan, Anggaran Ditjen AHU (2013-25 Maret 2014). Ketiga, Teknis (perlengkapan komputer/*online* dan pengoperasian AHU *Online*). Keluaran adalah 1) kemudahan pengesahan badan hukum. 2) biaya yang dikeluarkan Notaris/Pemohon sesuai aturan; 3) Tidak ada pembatasan waktu layanan; 4) Pelayanan administrasi dilaksanakan cepat dan pembayaran PNPB diterima bank persepsi; dan 5) Bebas dari praktik pungli. Sistem pemantauan SPBHV-AHU *Online*: 1) pemantauan pengoperasian sistem; 2) lapor permasalahan ke email cs@ahu.go.id. atau pengaduan lewat portal www.portal.ahu.go.id; 3) Permasalahan buka aplikasi (tata cara dan perbaikan data) ditangani Dit Perdata/Subdit Badan Hukum; 4) Permasalahan teknis ditangani Sub Bagian Sistem Informasi, Bagian Tata Usaha Setditjen AHU; 5) Monitoring *traffic* proses pengesahan

Ditjen AHU, to process legalization of legal entity. Legal entity legalization process involves at least four verification steps: submission of the association's name, filling out the notary record form (pra Daftar Isian Notaris), filling out the notary record form (Daftar Isian Notaris), and submission of physical documents to the notary. Each stage complements each other. Thus it is an indirect process, on process needs to be completed to continue to the next process. This situation creates a potential of notary extortion by the employee, with the promise that the documents would be prioritized and would be completed faster. It is a bad precedent for the MoLHR, specifically for the sectors providing general law administration, as Ditjen AHU is established as a corruption free zone. PBHV-AHU online is creative and innovative, as the system is fully online, 1 hour service (previously ± 14 work days), provides a certainty of time, ease for notary/applicants and helps prevents corruption. The application process can be done anytime and anywhere, not limited to working hours as the AHU online system is 24 hours online. Moreover, the Decree of MoLHR can directly be printed by the Notary, thus, as long as the documents are complete, the legalization process would at most take 1 (one) hour.

Implementation strategy; through the Vice President of the Republic of Indonesia, Boediono, in October 25th, 2013, launched Ease of Doing Business in Indonesia Package. There are 8 (eight) sectors that were targeted for improvement in creating ease of doing business; one of the sectors is in the "business startup". MoLHR is having the authority over limited company initiates in providing excellent service for business startup. Addressing the issue, Ditjen AHU as the echelon I unit responsible for corporate law services, revolutionized the IT based Legal Entity Legalization process, by establishing PBHV-AHU Online. The changes that can be felt post of the innovations are: 1) notary access PBHV-AHU Online (ahu.go.id); 2) fill out the data as demanded by the system; 3) data verification are not done by Ditjen AHU employees; 4) direct payment to BNI by stating the PBHV-AHU online transaction receipt number, at present payment through internet banking, SMS banking, and ATM is being developed; 5) after completing the payment, notary would gain access to print the MoLHR Decree on the legalization of the law entity.

The stakeholders are Directorate General of Administration of General Law (Dirjen AHU), Ditjen AHU Sub-Division on Information System, Deputy Minister of Law and Human Rights assisted by Secretary of Directorate General of Administration of General Law and Director of Civil Law, Indonesian Notary Association (Ikatan Notaris Indonesia/INI) and notaries, PBHV-AHU online. Resources include; firstly, Vice Minister of Law and Human Rights, human resources of Ditjen AHU and Sub Division on Information System (10 people), related work unit. Secondly, funding from Ditjen AHU budget (2013 to March 25th, 2014). Thirdly, technicalities that consist of a computer connected to an online network and the operation of AHU online. Outputs from the initiatives are 1) ease in legalizing legal entities; 2) Fee incurred for the process is in accordance with regulations; 3) there are no time limitation of the services; 4) acceleration of administrative services and non-tax state revenues are directly received by bank appointed by the government; 5) free from extortion. Monitoring and evaluation are conducted through PBHV-AHU Online Monitoring System (SPBHV-AHU online); 1) monitoring system operation 2) submit your complaints/feedbacks through email cs@ahu.go.id or www.portal.ahu.go.id; 3) problems not related to software (procedures and data correction) are handled by Directorate of Public Law, Sub-Directorate of Legal Entity; 4) technical problems are addressed by Information System Sub Division under the General Affair Division of Secretary of Directorate General of Administration of Legal Entity; 5) Monitoring of legalization traffic process are done by monitoring software and the network in Ditjen AHU; 6) the administrator from Ditjen AHU can view the non-tax state revenue,

dilakukan melalui aplikasi monitoring dan jaringan yang ada di Ditjen AHU; dan 6) Admin Ditjen AHU bisa melihat penghasilan PNBP dari aplikasi PBHV-AHU *Online* secara *real time*, merupakan bukti indikator kesuksesan inovasi ini.

Kendala utama: 1) Sosialisasi kepada Notaris/Pemohon, Masyarakat, Lembaga pembiayaan, BKPM, Ditjen Pajak, dan OJK belum lancar; 2) Software perlu penyempurnaan; 3) Hardware termasuk Back Up data perlu dikuatkan dengan pengadaan server yang dapat menampung kebutuhan dan back up data, dan kebutuhan jaringan dari telkom; 4) Koordinasi dengan bank persepsi dan *stakeholder*; dan 5) Jaringan lemah, antara lain di Kawasan Timur Indonesia. Solusi: 1) Sosialisasi diperbanyak; 2) Koordinasi dengan Bank persepsi dan provider jasa layanan internet ditingkatkan; 3) *Software* dan *hardware* disempurnakan; 4) Audit trial, monev dan laporan dilakukan Dirjen AHU; dan 5) SOP paradigma baru *full online* memberikan kepastian waktu kepada Notaris/Pemohon. Ditjen AHU melaksanakan sosialisasi kepada KakanwilKumHAM, Kepala Divisi Pelayanan Hukum KanwilKumHAM beserta jajarannya, Pengajar Magister dan Mahasiswa Kenotariatan, dan Pengurus INI serta para Notaris. Sekaligus diadakan pelatihan untuk menjadi agen sosialisasi ke seluruh Notaris/Masyarakat pelaku usaha. Kendala Notaris: kesalahan input data isian, gagal akses, dan proses loading sangat lama.

Manfaat utama SPBH-AHU *Online*: peningkatan pelayanan kepada Notaris/Pelaku usaha, pegawai profesional dan akuntabel, efektivitas dan efisiensi, dan pelayanan cepat. Dari sisi pemohon: mengurangi biaya transportasi, ekonomis (biaya ringan, prakti, gunakan internet), menghilangkan praktik KKN dan pungli, dan kepastian waktu kurang dari 1 (satu) jam. Dari sisi Ditjen AHU, pekerjaan lebih mudah, efisiensi waktu, dan efisiensi berkas. Berkelanjutan, berkat komitmen pemimpin dan sinergi pegawai dalam memberikan pelayanan. PermenKumHAM 4/2014 akan disempurnakan dan akan diterapkan *mobile application* pada tahun 2015, pelatihan pegawai pelayanan, sosialisasi ditingkatkan, sistem terkoneksi dengan Ditjen Pajak dan BKPM, dan analisis mendalam untuk mendukung *Business Process Reengineering*. Transformasi AHU *Online* dijadikan contoh andalan Ditjen AHU, termasuk dalam Penyidik Pegawai Negeri Sipil dan Pemberian Status Kewarganegaraan. BKPM bersama *International Finance Corporation (IFC)* *World Bank* diskusi dengan Ditjen AHU sehubungan upaya penyempurnaan Layanan SPBH-AHU *Online*. Awalnya layanan SPBH-AHU *Online* banyak kendala, kegagalan dalam akses input data, jaringan komputer terganggu, dan *loading* terlalu lama.

Pembelajaran dan rekomendasi: 1) Penerapan teknologi informasi mengubah fungsi SDM dan bisa mengubah struktur organisasi; 2) implementasi AHU *Online* menurunkan kepuasan pengguna pada saat *cutover system*; 3) Organisasi mengatasi "*dip performancy*" ketika *cutover* dengan mengidentifikasi masalah dan melakukan; 4) Kalkulasi biaya pemanfaatan sistem *online* dan manfaat/risiko AHU *Online*. Rekomendasi, APBH-AHU *Online* berkelanjutan dan penyempurnaan AHU *Online* diharapkan memberi kemudahan kepada Notaris/Pemohon, dan dukungan kuat pada Paket Kebijakan Meningkatkan Kemudahan Berusaha.

real-time, from PBHV-AHU online, are the proof of success of the innovation.

Main challenges: 1) Socialization to notary/applicants, society, financing institutions, Indonesia Investment Coordinating Board (BKPM), Directorate General of Taxations, and Financial Service Authority (OJK) needs to be improved; 2) software development; 3) hardware, including data backups needs to be strengthened with the procurement of a server that is able to accommodate the needs and data backup, and the need for internet network from Telkom; 4) Coordination between banks and stakeholders; 5) a weak network, especially in East Indonesia area. Solutions to the challenges are 1) increasing the frequency of socialization; 2) improvement of coordination between bank and internet network operator; 3) development of software and hardware; 4) trial audit, monitoring and evaluation done by Dirjen AHU; and 5) SOP with a new fully online paradigm to provide certainty of time process to notary/applicants. Ditjen AHU conducts socializations to MoLHR Head Regional Representative Offices, Division Head of Law Services in the Regional Representative Office and its ranks, Lecturers for Graduate Program and notary students, the management of Indonesian Notary Association (INI) and the notaries. Also training for trainers for socialization trainers targeted to notary/business society. Challenges that were often faced by the notary are an error in data input, failure to access, and lengthy loading process.

Benefits of SBH-AHU online are an improvement of services to notary/business society, professional and accountable employee, effectiveness and efficiency, and quick services. From the applicants perception: reducing fare, economist (low cost, practical, and internet usage), abolishing corruption, collusion, and nepotism, and extortion practices, and time certainty of ± 1 (one) hour. From the Ditjen AHU perspective, it helps to simplify the task, time and documents efficiency. It is sustainable thanks to the commitment of top management and employee synergy in providing the service. MoLHR Regulation Number 4 Year 2014 is planned to be improved and in 2015 it would be provided through mobile application, training for front desks, increase in socialization, integrated system between Directorate General of Taxation and BKPM, and in-depth analysis to support business process re-engineering. AHU online transformation is a flagship of Ditjen AHU, which includes civil servant investigators and granting the status of citizenship. BKPM together with International Finance Corporation (IFC) World Bank discussed the improvement of SPBH-AHU Online service with Ditjen AHU. At first, there were plenty of problems with SPBH-AHU online services, failure in data input, network trouble, and lengthy loading process.

Lessons learned and recommendation are 1) Implementation of information and technology transforms function of human resources and may lead to a change of organization structure; 2) implementation of AHU online reduces the customers satisfaction during system cutover; 3) organization address the dip in performance during cutover by identifying problems and handling them; 4) calculation of cost in operating online system and benefits/risks of AHU online. The recommendation, SPBH-AHU online should be sustained, and improvement of AHU online would be expected to create ease for notary/applicants, and strong support for the ease of doing business policy package.

TOP 25

Inovasi Pelayanan Publik Indonesia
Tahun 2015

TOP 25

Indonesia Public Service Innovations 2015

Inovasi Provinsi
Province Innovations



4. ATM SAMSAT JATIM – Merubah Kantor Menjadi Mesin

Kategori	Memperkuat Partisipasi dalam Pembuatan Kebijakan melalui Mekanisme yang inovatif
Instansi	Pemerintah Provinsi Jawa Timur
Unit Inovasi Pelayanan	Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur pajakdipendajatim@yahoo.co.id

ATM SAMSAT JATIM berbasis layanan *One Stop Service* dan *Self Service* sebagai inovasi teknologi pertama yang diterapkan terhadap pelayanan SAMSAT, pertama merupakan mesin pelayanan yang memanfaatkan media *SmartCard* dan digunakan oleh pemilik kendaraan bermotor sebagai wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Ja..... (SWDKLLJ), dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Bagi UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur (Surabaya Timur) ATM SAMSAT JATIM menjadi solusi masalah dengan berkurangnya beban pada sarana dan prasarana, penyimpanan arsip, dan sumber daya manusia, serta mengatasi keluhan Wajib Pajak terkait dengan pelayanan (*zero complain*).

ATM SAMSAT JATIM, utamanya di daerah perindustrian dan perdagangan, mengatasi prosedur yang berbelit-belit dalam penelitian ulang kendaraan bermotor (pendaftaran, penetapan dan pembayaran PKB dan SWDKLLJ, dan pengesahan STNK). Beberapa inovasi, antara lain SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Keliling, SAMSAT *Payment Point* dan SAMSAT *Corner*.



4. East Java SAMSAT ATM – Transforming Office into a Machine

Category	<i>Encouraging Participation in Policy Making through Innovation</i>
Agency	<i>East Java Province</i>
units of service innovation	<i>Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur pajakdipendajatim@yahoo.co.id</i>

East Java SAMSAT (One Roof System) ATM is a pilot project of technology innovation, implemented in SAMSAT's services and is based on one stop service and self-service. It's the first service of its kind in Indonesia that utilizes media smart card. Motor vehicle owners, as taxpayers, use the media smart card for payment transaction on motor vehicle tax (PKB), obligatory contribution on traffic accidents fund (SWDKLLJ), and validation of vehicle registry certificate (STNK).

The initiative is a solution to East Surabaya Revenue District Executant Unit (UPTD), growing problems in lack of facility, archive storage, and human resource. Moreover, it has been able to reduce the taxpayers complain pertaining to services, in line with the zero complaint policy.

Mainly in the trading and industrial area, the East Java SAMSAT ATM has been able to solve complicated procedure in inspecting motor vehicles, which includes motor vehicle registration, motor vehicle tax assessment, payment of motor vehicle tax and obligatory contribution to traffic accidents funds, and validating vehicle registry certificate. Some of the few innovations include SAMSAT Drive Thru, Traveling SAMSAT, SAMSAT Payment Point, and SAMSAT Corner.

Dengan ATM SAMSAT JATIM, layanan penelitian ulang kendaraan bermotor setiap tahun dipermudah (tidak perlu membawa fisik dokumen persyaratan, mengurangi praktik percaloan, tidak perlu membayar dengan uang kartal, menghemat sarana dan prasarana, dan tidak terbatasnya waktu pelayanan), menghilangkan layanan tatap muka, dan menghemat waktu.

ATM SAMSAT JATIM yang MERUBAH (MENGUBAH) KANTOR MENJADI MESIN, mempunyai unsur kreatif dan inovatif berupa e-identifikasi, penetapan PKB secara *online* dan otomatis, pembayaran non tunai, pencetakan otomatis bukti pembayaran, dan pengesahan STNK elektronik (*embosser electronic*). Sistem ini meningkatkan efisiensi (waktu), keamanan (transaksi non tunai), akuntabilitas (kepastian besaran PKB dan SWDKLLJ yang harus dibayar), dan kenyamanan (*self service*, bebas antrian dan praktik percaloan).

Strategi pelaksanaan ATM SAMSAT JATIM meliputi upaya mewujudkan purwarupa mesin ATM, penentuan lokasi, target *smartcard*, penggunaan dua layar monitor (animasi penggunaan ATM dan media yang memiliki pusat industri dan perdagangan, peluncuran *smartcard*, promosi (*billboard*, *running text*, baliho, tatap muka, dan *talkshow* di radio dan televisi), penajakan produk perbankan, dan kerjasama (*Co-branding*) dengan perbankan (*e-money*, *prepaid*). Pada tahun 2011, ATM SAMSAT JATIM digabungkan dengan jenis layanan SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Payment Point*, dan SAMSAT *Corner*.

Sumber dana diperoleh dari Provinsi Jawa Timur dan Dipenda Jatim, dalam pekerjaan *online banking payment*, perancangan sistem, desain dan aplikasi, uji coba purwarupa, dan *soft launching*. Keluaran yang paling berhasil adalah berkurangnya keluhan Wajib Pajak, menghilangkan biaya tambahan percaloan, stop map folio, dan fotocopy), dan tidak membutuhkan banyak petugas pelayanan. Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara *online* dan *realtime* (transaksi pembayaran), evaluasi bulanan layanan, *talkshow* dan sosialisasi, menampung pengaduan/keluhan masyarakat, dan survey kepuasan masyarakat.

ATM SAMSAT JATIM menumbuhkan kemauan masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu, tepat jumlah, praktis, dan aman. Adanya perubahan paradigma di masyarakat bahwa pemerintah serius meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan menggunakan mesin ATM di pusat perbelanjaan dan tempat umum, dan mengurangi beban Pemerintah Provinsi dalam pengadaan sarana dan prasarana, penyimpanan arsip, dan penggunaan sumber daya manusia.

ATM SAMSAT JATIM merupakan layanan berkelanjutan dan dimungkinkan untuk direplikasi. Harga 1 unit ATM SAMSAT JATIM beserta pengadaan *smartcard* adalah Rp 100.000.000,- lebih murah dari SAMSAT KELILING (Rp 200.000.000,- untuk mobil dan perangkat komputer), SAMSAT *Drive Thru* (Rp 40.000.000,- untuk pembelian kontainer dan sewa lahan), dan SAMSAT *Corner* (Rp 300.000.000,- untuk sewa lahan, perangkat komputer, dan desain komputer). ATM SAMSAT JATIM sebaiknya direplikasi untuk kota-kota besar yang memiliki kegiatan industri dan perdagangan. Sistem ini memicu transfer pengetahuan akibat interaksi kunjungan, mengubah sistem dan budaya, membangun pelayanan satu atap, kuatnya komitmen, konsistensi dan kesungguhan aparat, dan tumbuhnya sinergitas pemerintah dan perbankan.

With the existence of East Java SAMSAT ATM, now, annual inspection of the motor vehicle is made much more convenient. The citizens are not required to present official documents, lessen brokering, spare resources, unlimited service hours, and they would not need to pay in cash. The initiative also eliminate the needs for a direct service from an employer and it saves the citizens time.

East Java SAMSAT ATM reduces the needs for an office to provide the service. At present, the services can be accessed through the ATM. Thus, it transforms the office into a machine. The initiative contains an element of creativity and innovation, which includes e-identification, online automated motor vehicle tax assessment, non-cash transaction, automated receipt, and embosser electronic. The system increases time efficiency, safety through the non-cash transaction, accountability on the amount of motor vehicle tax and contributions, and the convenience of self-service, being free from queuing up, and brokering.

The implementation strategy of the East Java SAMSAT ATM revolves around actualizing the ATM prototype, determining the location of the ATM, the target for the smart card, the usage of two monitors (an animation on ATM tutorials and media that shows the ATM locations in trading and industrial centers), smartcard launching, promotions through billboard running text, banners, direct promotion, talk show on radio and television, assessment of banking products, cooperation with banking sectors through cobranding (e-money, prepaid). In 2011, the services provided by East Java SAMSAT ATM, SAMSAT Drive Through, SAMT Payment Point, and SAMSAT Corner was merged as one.

The East Java Provincial Government and the Regional Revenue Department funded the expense for online banking payment set up, system design, implementation, prototype test, and soft launching. The most notable outcome of the initiative is the significant decrease of citizen's complaint, the elimination of inflated cost from brokering, and how it reduces the needs of employees to provide the SAMSAT service. Monitoring and evaluation are done online and real time (transaction payments), through monthly service evaluation, feedbacks from talk show and socialization, feedbacks from consumer complaints, and citizen satisfaction index.

East Java SAMSAT ATM encourages the societies willingness to pay motor vehicle tax on time, in the correct amount, conveniently and safely. By providing the facility, it shows the government seriousness in providing quality service to the citizens. Stationing the ATM in strategic public places such as the mall, reduce the burden of provincial government in procuring office facility, archive storage and utilization of human resources.

East Java SAMSAT ATM is a sustainable service and it very possible to be replicated. The cost/unit of an ATM, including the smart card procurement would cost Rp. 100.000.000. It is less expensive compared to the Traveling SAMSAT (Rp. 200.000.000 for vehicle and equipment), SAMSAT Drive Thru (Rp. 40.000.000 for procuring container and land lease), and SAMSAT Corner (Rp. 300.000.000 for land lease, equipment, and computer design). East Java SAMSAT ATM should be replicated in big cities where trading and industry thrives. The system trigger the transfer of knowledge from the interaction during the ATM visits, it changes system and culture, develops one roof system, strengthen the officials commitments; consistency; and seriousness, and promote synergy between government and the banking sector.

Pada tahun 2015, layanan ATM SAMSAT JATIM diupayakan meningkatkan kerja sama dengan perbankan (*Co-branding* pengadaan kartu *smartcard* sehingga bisa dipakai sebagai sarana transaksi *e-money* dan biaya pengadaan, *embossing electronic* (pengesahan STNK dan pencetakan bukti SWDKLLJ melalui layanan e-SAMSAT, ditempatkan di luar Provinsi Jawa Timur untuk melayani kendaraan bermotor yang terdaftar di Jawa Timur tetapi berada di luar provinsi, dipasang di tempat strategis (bandara, perkantoran, perguruan tinggi, pusat keramaian, dan *walk thru*, dan menjadikan ATM SAMSAT JATIM sebagai media informasi (*e-learning*) semua layanan Kantor Bersama SAMSAT JATIM.

In 2015, East Java SAMSAT ATM plans to intensify the cooperation with the banking sectors through cobranding the smart card procurement. Thus, enabling the card as an e-money transaction media and to reduce the procurement cost. The electronic embossing (vehicle registry certificate validation) and obligatory contribution on the traffic accidents fund will be stationed outside of East Java Province through e-SAMSAT services. The objective is to ease the access for motor vehicle owners for the service. By doing that it would allow the owners to access the service even though they are away from East Java. It would be placed at strategic locations such as airports, office complex, universities, public centers, and walk thru. The placement would allow the ATM to be media of information on the services provided by East Java joint office.

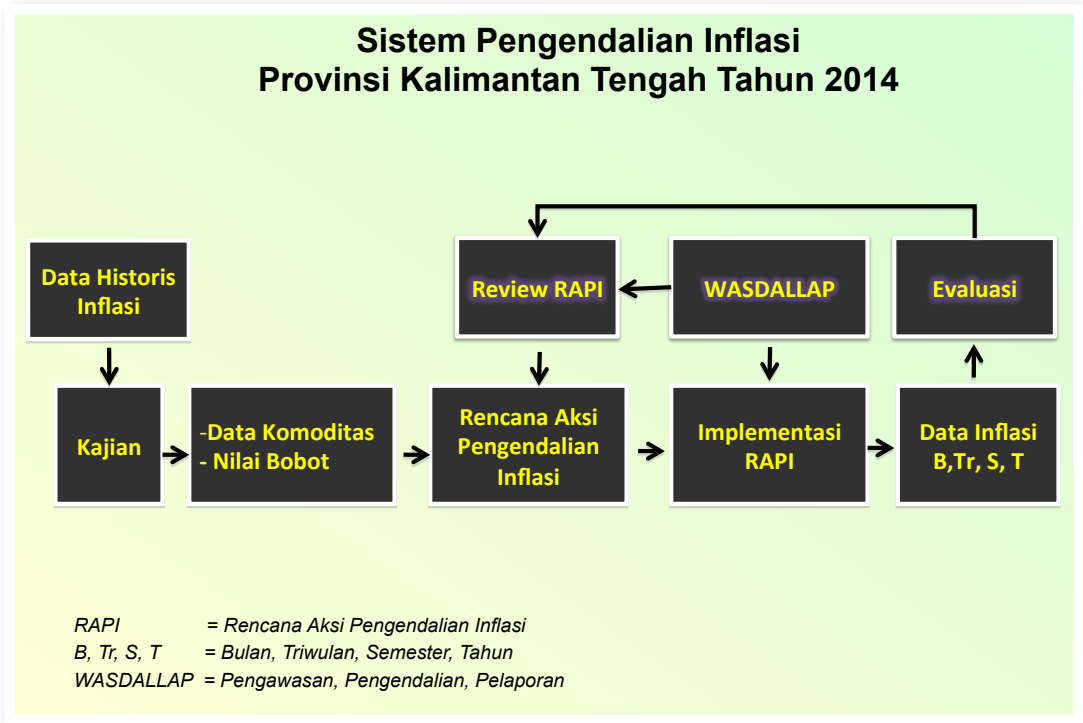


5. Sistem Pengendalian Inflasi Provinsi Kalimantan Tengah

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah
Unit Inovasi Pelayanan	Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda Kalimantan Tengah Email woelan_20@yahoo.com

Inflasi adalah sebuah proses meningkatnya harga-harga barang dan jasa atau menurunnya nilai uang secara terus menerus. Pada tingkat tertentu inflasi masih dapat diterima namun apabila sudah cukup tinggi dan berlangsung lama, maka inflasi dapat merusak tatanan perekonomian. Pemrov Kalimantan Tengah melalui Tim Pengendalian Inflasi Daerah (TPID) melakukan pengendalian inflasi secara terencana, tersistem, sinergis, komprehensif, dan teknokratik. Sesuai kaidah keilmuan dan didasarkan pada data yang akurat, dibangun dan dikembangkan "Sistem Pengendalian Inflasi Provinsi Kalimantan Tengah" (SPIPKT). Inflasi ringan (menggangu perekonomian), inflasi moderat/sedang (korosif meskipun tidak fatal dan inflasi berkepanjangan atau *hyperinflation* sangat merusak proses perekonomian), dan inflasi tinggi (menurunnya tingkat kesejahteraan masyarakat, makin buruknya distribusi pendapatan dan terganggunya stabilitas ekonomi).

Tenaga ahli yang berkompeten melakukan kajian dan mendapatkan nama-nama komoditas yang memiliki andil inflasi tertinggi berikut nilai bobotnya serta periode terjadinya inflasi/deflasi setiap



5. Central Kalimantan Province Inflation Control System

Category	The Improvement of Public Service Delivery
Agency	Kalimantan Tengah Province
units of service innovation	Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda Kalimantan Tengah Email woelan_20@yahoo.com

Inflation is a process where the price of goods and service increases continually or the continual decrease in monetary value. Inflation on a certain level is acceptable; nevertheless if the price is at considerable level or prolonged, inflation might ruin the economy. Central Kalimantan Province through its Province Inflation Control Team (TPID) manages inflation through planning, systematic, synergy, comprehensive, and technocratic. Central Kalimantan Province Inflation Control System (SPIPKT) was developed based on scientific approach and accurate data. There are three kinds of inflation, low inflation (hold up the economy), moderate inflation (corrosive to the economy albeit not fatal, and prolonged inflation or hyperinflation disrupt the economy), and high inflation (lower the society welfare, worsen the income distribution, and destabilize the economy).

Through research, experts were able to identify essential goods that greatly contribute to inflation; its contribution level, and the inflation/deflation period in 2014. Next, each local

bulan sepanjang tahun 2014. Selanjutnya masing-masing SKPD/Instansi terkait menyusun rencana aksi, yakni rencana/rangkaian kegiatan dalam rangka pengadaan komoditas bahan pokok strategis yang memiliki andil inflasi tertinggi sesuai hasil kajian di atas dalam jumlah yang cukup, harga yang wajar yang pengadaannya dilaksanakan pada waktu-waktu terjadinya inflasi sesuai hasil kajian. Salah satu rencana aksi adalah pelaksanaan Pasar Penyeimbang (PP) yang berlokasi di Jalan AIS. Nasution, depan SMP Negeri 1 Palangka Raya. PP ini menjual berbagai kebutuhan pokok strategis sesuai arahan hasil kajian Tim Ahli TPID, antara lain daging ayam ras, telur, beras, gula pasir, ikan, minyak goreng dan sebagainya. Selain melaksanakan penjualan bahan pokok strategis di Pasar Penyeimbang, TPID juga melaksanakan upaya untuk menjaga tingkat kepercayaan masyarakat tentang ketersediaan seluruh kebutuhan pokok melalui pemberian informasi (publikasi) yang cepat dan akurat.

Inisiatif PP kreatif dan inovatif, ditunjukkan oleh lokasi strategis di antara dua pasar tradisional (PT) Palangka Raya yakni Pasar Kahayan dan Pasar Besar; harga jual komoditas di PP lebih murah dari harga di PT karena adanya intervensi pemerintah; perlakuan untuk daging sapi melalui fasilitas perijinan, di mana Pemprov mengeluarkan izin apabila harga jual sesuai hasil kesepakatan; minyak goreng dijual dengan harga pabrik ditambah ongkos angkut; beras dan gula pasir disediakan oleh Bulog sesuai harga standard Bulog tanpa mengambil untung; dan ikan disediakan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi. Kegiatan lainnya adalah menjaga ekspektasi masyarakat dengan memberikan informasi melalui media, inspeksi mendadak, dan himbauan kepada para pedagang.

Setelah mengoperasikan sistem ini selama tahun 2014 didapat bahwa tingkat inflasi di Kalimantan Tengah relatif terkendali yakni sebesar 7,07% di mana angka ini relatif cukup rendah mengingat pada pertengahan Desember 2014 telah terjadi kenaikan harga BBM yang telah memicu kenaikan harga-harga kebutuhan pokok strategis. Jajaran Pemprov, Instansi Vertikal, dan pakar Universitas, telah berkontribusi dalam membangun SPIPKT. Sumber daya manusia (fungsional di masing-masing SKPD/Instansi, rapat koordinasi), sumber daya keuangan (biaya rapat, alat tulis kantor, dan sejenisnya), kelembagaan/regulasi (peraturan dan surat keputusan), teknis (mekanisme kerja), serta sarana dan prasarana (sesuai ketersediaan SKPD/Instansi). Keluaran menonjol adalah angka inflasi/deflasi tahun kalender 2014 sebesar 7,07% (di bawah rata-rata nasional 8,36%), prediksi nama-nama komoditas penyumbang inflasi tahun 2014, rencana aksi SKPD, rekomendasi dan tindak lanjut *high level meeting*, informasi cuaca, dan informasi harian bahan pokok strategis.

BPS Provinsi Kalimantan Tengah melakukan pemantauan, perhitungan dan mempublikasi data inflasi setiap bulan. Selanjutnya TPID melakukan evaluasi rencana aksi bulan berjalan dan menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan pada bulan berikutnya termasuk revisi rencana. Rapat evaluasi dilakukan bulanan/sewaktu-waktu, rapat teknis, informasi dan ekspektasi masyarakat, dan publikasi BPS. Kendala antara lain beberapa komoditas masih didatangkan dari luar daerah, transportasi, cuaca ekstrim, perbedaan selera masyarakat, dan penetapan harga beberapa komoditas strategis di luar kewenangan Pemrov Kalimantan Tengah.

Beberapa manfaat utama dari implementasi SPIPKT Tahun 2014 adalah terkendalinya harga-harga bahan pokok strategis menyebabkan angka inflasi relatif terkendali dan stabil, angka kemiskinan dapat dikendalikan, daya beli masyarakat terjaga, para investor menanamkan modalnya, terpetakannya surplus defisit bahan pokok strategis, diketahuinya masa kritis ketersediaan bahan pokok strategis, kemudahan dalam antisipatif, diketahuinya bulan-bulan inflasi/deflasi, dan ekspektasi masyarakat dijaga dan dikelola. Upaya perbaikan SPIPKT meliputi replikasi pada tingkat kabupaten dan kota

task unit formulate an action plan; a plan in the context of provisioning sufficient amount and reasonable price of strategic essential goods that significantly contribute to inflation; and done in the inflationary period based on the research mentioned previously. One of the actions plans is the balanced market (PP) located at AIS Nasution Road, located in front of Palangka Raya 1st Junior High School. The PP supplied strategic essential goods as instructed by the TPID Experts. Some of the commodities are chicken, eggs, rice, sugar, fish, cooking oil, etc. The TPID are also responsible for safeguarding the society trust by providing timely information and publication pertaining to the availability of essential goods.

PP is creative and innovative, located between two traditional markets in Palangka Raya, the commodity price in PP is cheaper in comparison to the PT. This condition resulted from government intervention on supplies. Examples of the interventions are regulating beef supplies through permit issuance; the permit would be issued if the price agreed, cooking oil are sold at factory price plus transport, rice and sugar are provided by Logistic Affair Agency (Bulog) according to Bulog standard price without adding profit margin, fishes are provided by the Provincial Maritime and Fisheries Service. Safeguarding societies through information and media publication, surprise visits, and appealing to traders are the other activities that were done in maintaining the initiative.

During the system implementation in 2014, Central Kalimantan's inflation rate was relatively under control at 7.07%. Considering the increase of gasoline price in 2014 that lead to a surge in price in essential goods, the rate was deemed relatively low. Provincial Government, vertical institution, and university expert's contribute in developing SPIPKT. Contributions are done through human resource (functional from each local task unit, coordination meetings), funding (meetings expense, office stationery, etc.), institutional and regulatory (regulations and decree), technical (work mechanism), facilities (according to the availability at each institution). The most notable outputs are the inflation/deflation rate at 7.07% (below the national average rate of 8.36%), prediction on goods that contribute to inflation, local task unit action plan, recommendations from high level meeting and its follow-up, weather prediction, and daily information on essential goods.

Monitoring, inflation calculation, and monthly publication of inflation data were done by Central Kalimantan Central Statistic Agency. Following it up, TPID evaluate the current monthly action plan and decides on action or revision the plan that needs to be taken in the following month. Evaluation meeting is done both monthly and the event when it was needed. The several challenges that are faced consist of commodities that were still supplied from outside of the region, transport, extreme weather; difference of preference for the society, and for several goods, the pricing authority is beyond Central Kalimantan.

Price control ensuring that inflation rate is low and stable, manageable poverty rate, preserving societies purchasing power parity, maintaining investment, the identification of surplus/deficits on strategic commodity, the identification of months where inflation/deflation takes place, and the management of societies expectations are the outcomes from the initiative. Continuous

se-Kalimantan Tengah, nasional dan internasional, kerja sama dengan Pemda lain, koordinasi dengan Pempus, dan usulan pemberian penghargaan. Pemprov Kalimantan Tengah telah membentuk TPID di Provinsi dan 14 Kabupaten/Kota se-Kalimantan Tengah sehingga masalah keberlanjutan diharapkan akan terlaksana dengan baik. Mengingat sistem ini dibangun, dikembangkan dan dioperasikan melalui kajian teknokratik dan telah terbukti keandalannya dalam mengendalikan inflasi, maka diyakini sistem ini dapat direplikasi.

Pembelajaran setelah mengembangkan dan mengoperasionalkan sistem ini pada tahun 2013 dan tahun 2014 meliputi (1) dengan *learning by doing* SPIPKT dirasakan manfaatnya dalam penanganan inflasi; (2) perencanaan yang baik merupakan setengah dari kemenangan, disusul pemantauan, evaluasi, pengawasan, dan pengendalian; (3) pentingnya masalah transportasi dan distribusi; (4) ekspektasi masyarakat harus dikelola dan dijaga; (5) pemanfaatan media massa dan elektronik; (6) komitmen, konsistensi, dan keseriusan TPID menangani inflasi secara terintegrasi dan komprehensif; (7) replikasi perlu didorong; dan (8) perbaikan infrastruktur dan percepatan penyelesaian program kemandirian dan kedaulatan pangan.

improvement of SPIPKT includes replication on regency level and municipals in Central Kalimantan, national, and international, cooperation with another region local government, coordination with the central government, and proposals for awards. The Provincial Government has formed TPID at 14 municipalities in Central Kalimantan, thus sustainability can be expected. The system was built, developed, and operated through technocratic research and its success in controlling inflation has been proven. Therefore, a chance for replication is there.

The experience gain in developing and operating the system in 2013 and 2014 comprises of 1) the benefit in managing inflation are gained from applying SPIPKT, 2) a well prepared planning followed up by monitoring, evaluation, supervising, and controlling 3) importance of transportation and distribution dealing with society expectation, 5) utilizing mass and electronic media; 6) commitment, consistency, and TPID seriousness in dealing with inflation in an integrated and comprehensive approach 7) replication should be promoted, and 8) infrastructure improvement and acceleration of food independence and authority are needed.

The screenshot shows the JOGJAPLAN web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'G Guest Guest', a menu icon, the title 'JOGJAPLAN', and links for 'Forum 0', 'Online 1', and 'Login'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Dashboard > Eksekutif > Eksekutif RKPD > SKPD'. The main content area displays a table with columns: 'No', 'Grafik', 'SKPD', 'Jumlah Program', 'Jumlah Kegiatan', 'RP', and 'Belanja Tidi. Langsung'. The table contains three rows of data:

No	Grafik	SKPD	Jumlah Program	Jumlah Kegiatan	RP	Belanja Tidi. Langsung
1		Badan Kepegawaian Daerah	10	80	Rp. 23.070.427.337,00	Rp.
2		Badan Kerjasama dan Penanaman Modal.	8	55	Rp. 13.506.831.000,00	Rp.
3		Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas	8			

At the bottom left of the dashboard, there is a logo for 'BAPPEDA DIY' (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Semarang Yogyakarta 55213) with contact information: 'Telp: (0274) 586712 Fax: (0274) 586712 website: http://www.bappeda.jogjaprov.go.id'.

The screenshot shows the JOGJAPLAN login page. At the top, there is a logo for 'Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Semarang Yogyakarta 55213' with contact information: 'Telp: (0274) 586712, (Psw) 1399-1219, 1243-1247, 12530, Fax (0274) 586712 website: http://www.bappeda.jogjaprov.go.id E-Mail: bappeda@bappeda.jogjaprov.go.id'. The main content area features the 'Jogjaplan[®]' logo and a login form with the following elements:

- A prompt: 'Silahkan masukkan username dan password anda...'
- A 'Username' input field.
- A 'Password' input field.
- A blue 'Login' button.
- A 'Login as Guest' button.
- A green 'Form Usulan Masyarakat' button.

At the bottom right, it says 'Jogjaplan powered by jogjamedia.com'.

6. Jogjaplan

Kategori	Memperkuat Partisipasi dalam Pembuatan Kebijakan melalui Mekanisme yang inovatif
Instansi	Pemerintah DIY
Unit Inovasi Pelayanan	Bappeda DIY Email triagusn@gmail.com

Bappeda DIY membangun sistem informasi perencanaan yang menampilkan perencanaan secara detail dan interaktif berbasis *web base* (internet), yang dapat dikunjungi setiap saat pada www.jogjaplan.com. Pengunjung dapat menelusuri secara detail perencanaan yang sedang disusun SKPD, ataupun melihat ringkasan eksekutif secara makro atas keseluruhan perencanaan yang dilaksanakan secara *riel time*. Aplikasi ini terbuka untuk siapa saja dengan menggunakan akun *guest*, di mana masyarakat dan pengunjung dapat mencermati seluruh proses tahapan perencanaan (dari mulai penyusunan RKPD dan KUA PPAS). Jogjaplan dapat diakses oleh siapa pun dan di mana pun dengan menggunakan perangkat yang dimiliki (PC, laptop dan *gadget*) yang berakses internet.

Masyarakat DIY dapat berperan memberikan usulan dan pendapat secara tertulis terhadap program kegiatan yang sedang direncanakan di dalam forum Usulan Masyarakat, dengan mengupload



6. Jogjaplan

Category	Encouraging Participation in Policy Making through Innovation
Agency	Pemerintah DIY
units of service innovation	Bappeda DIY Email triagusn@gmail.com

Yogyakarta Regional Development Planning Agency (Bappeda DIY) developed an interactive web-based planning information system that can be accessed anytime at www.jogjaplan.com. The system enables visitors to surf through detailed planning formulated by Local Task Units (SKPD), or gaining macro perspective from a real time executive summary on Yogyakarta's overall planning. Through a guest account, anyone can gain access to the information system. Visitors are provided with information on the complete planning process (the formulation of province work plan/RKPD, policy guidelines for budgeting/KUA, and priority allocation on provisional budget/PPAS). As long as you have a gadget connected to the internet, you would be able to access Jogjaplan.

The system provides access for the society to participate in policy making. Society can participate by uploading proposals and/or picture in support of an initiative presented in the

proposal dan/atau gambar yang mendukung usulan tersebut. Usulan masyarakat tersebut dapat menjadi media fasilitasi bagi masyarakat yang berhalangan hadir dalam forum perencanaan secara langsung atau mempunyai keterbatasan mobilitas (seperti *difabel*), tanpa terikat ruang dan waktu. Proses musrenbang Jogjaplan berperan menampilkan materi rancangan RKPD, sehingga rancangan perencanaan teknokratik dan usulan masyarakat disinkronkan lebih optimal. Aplikasi ini juga mewadahi pelaksanaan trilateral desk antara DIY dengan Kabupaten-Kota, memfasilitasi terjadinya *sharing* bersama Provinsi dan Kabupaten-Kota dengan lebih terjamin. Terjamin, di mana usulan Kabupaten-Kota ketika sudah disepakati bersama, dipastikan kegiatan akan terkawal, dikarenakan data basenya saling terkait dengan penyusunan RKPD dan KUA PPAS dengan Trilateral Desk.

Jogjaplan menjadi alat monitoring terhadap proses perencanaan di mana halaman eksekutif secara cepat dan akurat menampilkan informasi mengenai *four track strategy* (*pro-poor, pro-job, progrowth, pro-environment*), penentuan *affirmative policy* (terkait lokasi, alokasi pendanaan terhadap prioritas pembangunan, serta bidang urusan dan titik kegiatan untuk menysasar lokus kemiskinan). Ketika terjadi ketidaktepatan dalam perencanaan beserta alokasi pendanaan dapat dideteksi lebih dini serta dilakukan perbaikan.

Ada sembilan kondisi sebelum penerapan Jogjaplan, yaitu seluruh proses perencanaan menggunakan mekanisme manual (selalu terjadi kesalahan teknis, ketidaklengkapan dokumen, dan tumpang tindih); koordinasi antara SKPD dengan TAPD tidak efektif dan memakan waktu yang lama; dokumen perencanaan tidak konsisten dan selaras; tidak responsive dan tidak bisa cepat dan tepat mendapatkan informasi makro perencanaan; tidak transparan dan akuntabel; partisipasi masyarakat terbatas oleh ruang dan waktu; pengambilan keputusan kebijakan perencanaan dan pelaksanaan *affirmative policy* kurang optimal; untuk DIY yang kapasitas fiskal keuangan terbatas, maka dibutuhkan skema untuk bisa mencukupi kebutuhan pendanaan pembangunan secara efektif dan efisien; dan secara teknis penyusunan dokumen membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat menata agar dokumen dapat layak dibaca.

Pengembangan Jogjaplan diinisiasi oleh Bappeda DIY dan mendapatkan dukungan dari TAPD dan SKPD selaku pengguna. Jogjaplan merupakan kebutuhan, 1) untuk melakukan perbaikan proses dan hasil perencanaan pembangunan, kemudahan teknis, *affirmative policy*, pemanfaatan sumber daya, dan partisipasi masyarakat; 2) kemudahan secara teknis dalam penyusunan perencanaan dan dokumen perencanaan; 3) mengefektifkan koordinasi perencanaan secara efektif; 4) efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pelaksanaan pekerjaan. Jogjaplan mudah diakses, mendukung produktivitas, memudahkan koordinasi, tidak mengikat ruang dan waktu, serta memanfaatkan teknologi informasi. Uji coba pertama kali tahun 2011 dan dilaksanakan tahun 2012 untuk perencanaan 2013.

Jogjaplan inovatif, ditunjukkan oleh penyusunan proses perencanaan dilaksanakan secara *web base* (internet) di mana dapat tersaji dalam *real time* sehingga meningkatkan produktivitas, mendorong partisipasi masyarakat, memangkas lag-koordinasi ketika dilakukan pembahasan atas perencanaan program dan kegiatan antara TAPD dan SKPD, memberikan informasi yang cepat dan akurat untuk pengambilan keputusan pimpinan, kemudahan dalam penyusunan dokumen perencanaan dan dimungkinkan adanya penambahan report lain, fasilitasi pelaksanaan musrenbang (trilateral desk antara provinsi dan kabupaten-kota lebih terjamin), serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas perencanaan pembangunan kepada masyarakat (masyarakat dapat melihat dan mencermati perencanaan yang sedang dan telah dilaksanakan).

Beberapa tahapan strategi pelaksanaan, 1) penerapan aplikasi berkelanjutan (sistem sederhana,

Society Aspiration Forum. The forum acts as a media to facilitate people who are unable to be present at the actual forum, or people who have disabilities. Jogjaplan enables them to participate regardless of time and space. Jogjaplan Development Planning Meeting features material related to RKPD, thus technocrat planning and society aspiration can be synchronized optimally. It also accommodates the trilateral desk between Yogyakarta Special Region (DIY) and other regency-municipality; facilitate a more secure channel of collaboration between the province and regency-municipality. More secure in the meaning that when the regents and municipal's aspiration had agreed, the action can be well kept; due to the intertwining of databases of RKPD formulation, KUA PPAS, and the Trilateral Desk.

Jogjaplan is a monitoring tool for the planning process. During the formulation of RKPD, the executive summary provides fast and accurate information on four-track strategy (pro-poor, pro-job, pro-growth, pro-environment), establishment of affirmative policy (pertaining to location, funding allocation to development priority, affairs and strategic points in dealing with the locust of poverty). The system allows inaccuracies in planning and funding allocation to be detected earlier, and thus it can be dealt with appropriately.

Prior to the launching of Jogjaplan these are the nine conditions in Yogyakarta; 1) the whole planning process is done manually and often resulting in technical problems, incomplete documents, overlapping budget and activity; 2) inefficient and lengthy coordination between SKPD and Provincial Government Budget Team (TAPD); 3) inconsistencies in planning documents; 4) the lack of fast and accurate access to macro information related to the planning; 5) lack of transparency and accountability; 6) limited society participation due to time and space; 7) suboptimal decision making in planning and deciding affirmative policy; 8) with limited fiscal capability, a scheme is needed to ensure an effective and efficient development funding; 9) a lengthy time is needed to organize the planning documents, to ensure that the document could be properly understood.

Jogjaplan was initiated by Bappeda DIY and is fully supported by TAPD and SKPD as the user. Jogjaplan is a solution for the need to a) improve the process and results of development planning, technical facility, affirmative policy, resource optimization, and society participation; b) ease in planning formulation and formulating planning documents; c) increase the effectiveness of planning coordination; d) effectiveness, efficiency, and productivity in completing the task. Jogjaplan is accessible, supports productivity, facilitate coordination, is not bound by time and space, and integrate information technology. A trial was run in 2011, and it was launched in 2012 for 2013's development planning.

The innovativeness of the initiative is shown from the planning process that is based on the web, Since the planning process is presented real time, it boost productivity, encourage society participation, decrease lag of coordination between TAPD and SKPD; provides a timely and accurate information for decision making, ease the process of formulating planning document and prevents additional reports slipping in, it facilitates musrenbang (a more secure channel for trilateral desk between province, and regent-municipality), increase of transparency and accountability to society pertaining to regional development planning (society are able to directly monitor and follow the execution and formulation of planning).

Implementation of the model involves several strategic steps such as sustainable application practice (simple system, single entry for several input), Jogjaplan's simple branding, quality control system, Bappeda employer skill, top management commitment, accountability, sustainability,

satu *entry* untuk beberapa input, *brand* JOGJAPLAN sederhana, *quality control* sistem, keterampilan staf Bappeda, komitmen pimpinan, akuntabel, keberlanjutan, peningkatan kapasitas pengguna dan pemanfaat aplikasi, dan dukungan operasional. Pemangku kepentingan terdiri dari pemkab khususnya Bappeda, dunia usaha, dan masyarakat, serta penyusun *business process system* dan pengelola, pelatihan, pengawalan dan pendampingan pemanfaatan aplikasi, pengguna dan pemanfaat aplikasi, pendukung operasional, pendorong pengembangan dan penggunaan, serta pemerhati dan pengunjung aplikasi. Sumber daya Jogjaplan terdiri atas SDM (pengelola dan admin, verifikator, pengentry, jaringan dan perawatan), Swasta (programmer, sosialisasi), Keuangan (APBD), Kelembagaan (organisasi, regulasi), serta Sarana dan Prasarana (fasilitas komputer, jaringan, dan koneksi internet). Beberapa keluaran yang dihasilkan, kemudahan dalam penyusunan dokumen; kemudahan dalam menyajikan informasi; kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan; peningkatan produktivitas kerja; transparansi dan akuntabilitas, dan memperluas jaringan partisipasi masyarakat.

Pemantauan meliputi pelatihan dan evaluasi (admin, verifikator, dan pengentry), komitmen dan konsistensi pimpinan, tindak lanjut respons masyarakat, tindak lanjut (klarifikasi dan penilaian pemerintah pusat, kunjungan kerja, workshop, dan pengaduan masyarakat). Pengelola Jogjaplan selalu berusaha mengatasi kendala, antara lain sarana dan prasarana, keterampilan SDM, akurasi data, perbaikan monev, sosialisasi, publikasi, dan koneksi/ interkoneksi jaringan. Dampak Jogjaplan antara lain, trilateral desk (share kegiatan DIY dengan Kabupaten/Kota), komitmen anggaran, kejelasan mekanisme kerja, jaringan internet, ketepatan waktu pembuatan, rangkuman eksekutif, affirmative policy, tindak lanjut aspirasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas, dan dokumen perencanaan berbasis teknologi informasi.

Keberlanjutan Jogjaplan didukung oleh penyempurnaan dalam input, pemanfaatan fitur trilateral desk, penambahan fitur (RKPD sesuai Permendagri Nomor 23 Tahun 2013, usulan masyarakat, hibah bansos), dan penambahan *report* (laporan dukungan perencanaan). Jogjaplan ini menjadi magnet dari Pemerintah Daerah di luar DIY untuk datang melihat dan berdiskusi mengenai perubahan perbaikan perencanaan di daerahnya masing-masing. Replikasi telah dilaksanakan oleh Pemprov Aceh (<https://123.108.97.72/>), Pemprov Sultra (<http://sultraplan.bappedasultra.go.id/>), Pemkab Rejang Lebong (<http://sipdarejanglebong.com>), dan Pemkab Lamongan (<http://sippdlamongan.com/> atau <http://sippd.lamongankab.go.id/>), dan Pemkot Malang (<http://malangplan.malangkota.go.id/>). Pembelajaran Jogjaplan adalah mengurangi pekerjaan teknis, perbaikan cepat dokumen perencanaan, kemudahan pemantauan dan evaluasi, fleksibilitas pelaksanaan pekerjaan, dan pelibatan masyarakat.

improvement of users capacity and users of the application, and operation support. Stakeholders consists of regency government especially Bappeda, private sectors, the public, the business process system formulator and management, training, application technical assistance, user and application benefactor, operational support, application developer, application visitor and observer. Jogjaplan resources are composed of human resource (manager and administration, verifier, entry data, network, and maintenance), private sectors (programmer, and socialization), funding (provincial budget), institution (organization, and regulation), facilities (computer, network, and internet connection). Outputs from the initiative are convenience in the formulating planning document, convenience in presenting information, convenience in task completion, an increase in work productivity, transparency and accountability, and encouraging society participation.

Monitoring is done through training and evaluation on administrator, verifier and data entry; consistency and commitment from top management, following up on society feedback, follow-up (clarifying, central government assessment, benchmarking, workshops, and society complaints). Jogjaplan management has always strived to overcome incoming challenges such as facility, lack of human resource skill, data accuracy, an improvement on monitoring and evaluation process, publication, and network connection/interconnection. The notable outcomes from Jogjaplan are trilateral desk, commitment to funding, clarity on working mechanism, internet network, timeliness of application development, executive summary, affirmative policy, follow up societies aspiration, transparency and accountability, and last but not least planning document basing on information technology.

Perfecting the input process, utilization of trilateral desk features, improvement of features (RKPD in accordance with Internal Affair Minister Decree number 23 year 2013, society aspiration, social grant), adding reporting features (reports on planning support) are supporting the sustainability of the initiative. Jogjaplan is a magnet for other provincial government to head over to Yogyakarta to observe and discuss reform of planning in the origin province. There had been several that had replicated the initiative; Aceh Provincial Government (<https://123.108.97.72/>), North Sulawesi Provincial Government (<http://sultraplan.bappedasultra.go.id/>), Rejang Lebong Regency (<http://sipdarejanglebong.com>), Lamongan Regency (<http://sippdlamongan.com/atau> <http://sippd.lamongankab.go.id/>), dan Malang Municipality (<http://malangplan.malangkota.go.id/>). Lessons learned from Jogjaplan is that the initiative reduce technical task, it offers quick correction for planning document, ease of monitoring and evaluation, flexibility in completing the task, and it encourage society participation.



7. Taman Budaya Jambi

Kategori	Memperkuat Partisipasi dalam Pembuatan Kebijakan melalui Mekanisme yang inovatif
Instansi	Pemerintah Provinsi Jambi
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi - UPTD Taman Budaya Jambi Email Sripurnaema@yahoo.co.id

Pelaksanaan Pasar Bebas AFTA (*Asean Free Trade Area*) sudah di depan mata. Ekonomi kreatif terbukti berpengaruh positif di seluruh benua untuk menggali dan mengembangkan potensi kreativitas bangsa. Indonesia juga menyadari bahwa industri kreatif merupakan sumber ekonomi baru yang wajib dikembangkan lebih lanjut di dalam perekonomian nasional. Kemendag mengantisipasi dengan mendaftarkan 14 sektor industri kreatif (jasa periklanan, arsitektur, pasar barang seni, kerajinan, desain, fesyen, film, video & fotografi, permainan interaktif, musik, seni pertunjukan, penerbitan & percetakan, layanan computer & piranti lunak, televisi & radio serta riset dan pengembangan). Industri kreatif di Indonesia telah menjadi salah satu industri yang cukup berhasil dan menjanjikan. Posisi Taman Budaya Jambi di samping mengangkat seni-budaya, sangat terkait dengan industri kreatif di ruang publik. Taman Budaya Jambi yang menerapkan penciptaan ruang publik, dinilai berhasil oleh Menteri Parekraf. Pola yang dipakai adalah mengubah dan mengisi lokasi agar ramai dikunjungi khalayak untuk satu tujuan, yang tadinya biasa-biasa saja (*business as usual*) menjadi luar biasa (*out of the box*), menciptakan pelayanan prima yang memberikan kepuasan kepada konsumen.

Budaya Jambi merupakan aset yang harus dilestarikan pemerintah agar budaya lokal tetap terus terjaga dan hidup bersama masyarakat. Budaya lokal atau identitas kultural lokal



7. Jambi Cultural Park

Category	Promoting Participation in Policy Making Process through Innovative Mechanism
Agency	Jambi Province
units of service innovation	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi - UPTD Taman Budaya Jambi Email Sripurnamaema@yahoo.co.id

ASEAN Free Trade Area is ahead of us all. The creative economy has proven to give positive influence and develop the potential of a nation across the continent. Indonesia has also realized that the creative industry is the new economic sector that needs further development. Indonesia Ministry of Trade anticipated the phenomenon by registering 14 creative economic sectors that includes advertisement, architecture, art market, handicrafts, design, fashion, film, video and photography, interactive game, music, performance art, publishing and printing, computers and software, television and radio, and research and development. The Indonesian creative industry has become a successful and promising sector. Jambi Cultural Park, aside from promoting local art and culture, is also interested in the creative industry in public space. Its success in initiating an open space for art and culture display is acknowledged by the Ministry of Creative Economy. The strategy for such success is transforming certain location so that people are interesting to visit, turning business as usual into an out of the box situation, and providing service excellence for consumer's satisfaction.

Jambi's culture is an asset that needs preservation from the government so that it can live alongside the society. Local tradition or local cultural identity, of which current challenge comes from

yang ditantang oleh globalisasi harus didukung kecintaan masyarakat. Rung publik merupakan domain tempat wacana dan opini seni budaya diekspresikan dan sebagai wadah aktualisasi kegiatan intelektual. Budaya lokal harus diberdayakan, dilahirkan kembali, dan dipertahankan orosinalitasnya. Di Provinsi Jambi, terdapat 142 sanggar seni, kelompok/organisasi seni, seniman perorangan dan seni tradisional. Para pekerja seni-budaya ini membutuhkan perhatian dan perlakuan yang wajar dan disediakan ruang publik dalam mewujudkan kreativitas dan mempromosikan hasil karya seni budaya mereka. UPTD Taman Budaya Jambi berada di bawah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi, memiliki tugas dan fungsi dalam melakukan pembinaan dan pengembangan seni budaya lokal dan regional.

Pengusul UPTD Taman Budaya Jambi adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi didukung komitmen Gubernur Jambi dan SKPR terkait, tokoh masyarakat, dan masyarakat seni-budaya. Taman Budaya Jambi merupakan laboratorium (pengkajian, penelitian, revitalisasi, pengolah dan eksperimentasi seni budaya); tempat pelatihan, bimbingan, pameran, dan pagelaran; festival, lomba, dan sayembara seni budaya; ceramah, temu karya, sarasehan, lokakarya, workshop, diskusi dan temu karya di bidang seni budaya; dokumentasi seni budaya, perpustakaan, informasi seni, promosi, dan sosialisasi seni budaya; untuk visi Jambi Emas. Taman Budaya Jambi mendorong kegiatan kelompok dan sanggar seni-budaya; wadah kerja sama antarpelaku seni kreatif, penggiat seni-budaya; dan menghasilkan konsep baru pengembangan seni-budaya lokal; sekaligus menjadi destinasi pariwisata seni-budaya.

Pada tahun 2013-2014, Taman Budaya Jambi memfasilitasi 124 sanggar seni (2013) dan 52 sanggar seni (2014); 2.982 seniman (2013) dan 1.338 seniman (2014); dan apresiasi 12.250 orang (2013) dan 20.000 orang (2014). Pada tahun 2015, baru dilakukan terhadap 13 sanggar seni, 165 seniman, dan 2400 apresiasi. Taman Budaya Jambi dinikmati pedagang makanan dan pedagang kaki lima yang ikut berjualan pada saat kegiatan berlangsung. Promosi Taman Budaya Jambi antara lain dilakukan dalam bentuk penginformasian, baliho, spanduk, brosur, leaflet, media TV lokal dengan mencantumkan slogan “kunjungi dan saksikan terbuka untuk umum”, website, facebook, dan media sosial.

Taman Budaya Jambi kreatif dan inovatif, memberikan kemudahan akses pelayanan untuk pelaksanaan pagelaran dan pameran; memfasilitasi dan memberi kesempatan kepada semua sanggar seni-budaya dan seniman; kerja sama antarseniman dan sanggar seni; dan ruang publik untuk berbagai kegiatan. Strategi meliputi analisis, perencanaan, pelaksanaan, monev, dan kelembagaan melalui diskusi, koordinasi, integrasi, pelatihan, bimbingan, dan pertukaran informasi. Strategi pelaksanaan kegiatan berisi kegiatan menginformasikan program kepada sanggar seni dan seniman; fasilitasi kegiatan sanggar seni dan seniman; menyediakan ruang publik bagi pelaku kreatif seni-budaya (latihan, seminar, workshop, diskusi, dan *focused group discussion*). Sarana dan prasarana ruang publik yang tersedia adalah ruang terbuka, gedung pertunjukan, lighting, sound sistem, kru panggung, ruang pertemuan, pengaturan jadwal kegiatan, penyebarluasan informasi, dan media cetak dan elektronik.

Pemangku kepentingan adalah Gubernur Provinsi Jambi, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi, SKPD terkait, mitra swasta, mahasiswa, pelajar, tokoh masyarakat, dan berbagai organisasi/lembaga seni-budaya. Sumber daya terdiri dari SDM (pegawai UPTD Taman Budaya Jambi, sanggar seni, kelompok dan organisasi seni, seniman, dan pemerhati seni-budaya), Keuangan (APBD Provinsi, APBD Kemendikbud, Kemenparekraf), Teknis (penyelenggaraan

no less than the globalization itself, must get society's affection and supports if it wants to survive. Public space is areas in which art discourses and opinions are express as the medium for actualization of intellectuality. The originality of local culture must be empowered, renewed, and sustained. In Jambi Province, there are 142 art studios, art organization, an individual artist, and traditional art groups. These art workers need government attention and providing public space can help the to express their creativity and at the same time to promote their works. Jambi Cultural Park is a government unit under Jambi Province's Cultural and Tourism Office, whose function includes the provision of supports and development of local and regional cultural art preservation.

The initiator for Jambi Cultural Park is the Cultural and Tourism Office of Jambi Province's, with the support and commitment from Jambi Province's Governor and its related task units, community leaders, and the art and culture community. It is a laboratory (for art and culture study, research, revitalization, and experiment); a place for training, counseling, exhibition and performance; a facility for art and culture festival and competition; a medium for speeches, gathering, conference, colloquia, and discussion of art and culture; a library and the center for art and culture documentation, library, information, promotion, and socialization; all in order to strive for Jambi Emas. Jambi Cultural Park encourages the activity of art groups and studios; serves as medium for collaboration between artists and other parties involve in creative economy; produces the new concept of local art and culture development; and is one of tourism destination in Jambi.

Throughout 2013 and 2014, Jambi Cultural Parks has facilitated: 124 art studios in 2013 and 52 art studios in 2014; 2.982 artist in 2013 and 1.338 artists in 2014; and 12.250 artworks in 2013 and 20.000 artworks in 2014. In the first months of 2015, already 13 art studios, 165 artists, and 2.400 artworks have been facilitated. Food sellers also enjoy the Park's facility and street vendors during any art and culture related activities. The promotions for the Park is done through socialization, posters, banners, leaflets, local TVs, website, and Facebook pages and other social media.

Jambi Cultural Park is creative and innovative in giving ease of access to services on art performance and exhibitions; in facilitating and giving chances to all art studios and artists; collaborating the artists and art groups; providing public space for various art-related activities. The strategy includes analysis, planning, implementation, monitoring and evaluation, and institutional strategy that include discussion, coordination, integration, training, counseling, and information sharing. Implementation strategy consists of socializing the Park's programs to art groups and artists; facilitating the activity of art groups and artists; providing public area for art related activities (training, seminar, workshop, discussion, and focused group discussion). Public facilities and infrastructures available are open spaces, performance hall, lighting, sound system, stage crew, meeting rooms, scheduling, information dissemination, and promotional printed and electronic media.

The stakeholders are Jambi Province Governor, Provincial Cultural and Tourism Office, government task units, private business partners, college students, students, community leaders, and various NGOs and art and culture organizations. Resources consist of human resources (the employee of the Park; members of art studios, group and organizations; individual artists; and art and culture enthusiast); financial resources (Jambi Province's annual budget; Indonesian Ministry of Education and Culture's budget; the Ministry of Tourism and Creative Economy's budget); technical resources (gatherings and performances); and infrastructure resources (the buildings and all its facilities). The outcome includes the improvement of government's, businesses, and society's enthusiasm for art and culture;

pertemuan dan pagelaran), dan Sarana-prasarana (gedung dan perlengkapannya). Keluaran, yaitu meningkatnya antusiasme pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat; peran aktif dan partisipasi; mndekatkana generasi muda dengan seni-budaya; tergalinya dan terolahnya potensi seni-budaya; meningkatnya jumlah sangar seni dan seniman; meningkatnya jumlah pameran dn pagelaran; terciptaya karya seni baru; terakomodasinya kreativitas pekerja seni-budaya; tersebarnya onformasi; terakomodirnya komunitas senibudaya yang baru; pemberdayaan seni-budaya lokal; berkembangnya aneka jenis seni-budaya; terciptanya ekonomi kreatif; meningkatnya komitmen Pemprov/Pemkab/Pemkot; dan berkembangnya jejaring seni-budaya.

Sistem pemantauan dan evaluasi terkait dengan pengawasan dan pengendalian; dilaksanakan secara periode mingguan dan bulanan (terhadap penyelenggaraan, pelayanan, dan sarana-prasarana); multi produk industry kreatif, pelayanan pengaduan masyarakat; koordinasi antar instansi; pembuatan kuesioner dan angket pelayanan; dan indeks kepuasan masyarakat. Setiap pelaksanaan program inovasi ini diupayakan melayani sanggar seni/kelompok seni/paguyuban seni ataupun seniman perorangan dengan memproses surat menyurat secepatnya, membahas jadwal pelaksanaan dengan pengisi kegiatan. Setelah berakhirnya acara atau kegiatan, pengisi kegiatan selalu diminta membuat laporan tentang kegiatan yang telah dilaksanakan oleh mereka yang difasilitasi oleh Taman Budaya. Diharapkan dengan adanya laporan baik secara tertulis yang dilampirkan foto-foto dan bahkan beberapa kelompok ada yang menyertakan dengan rekaman video, maka kegiatan akan dapat dipertanggung jawabkan secara moral dan menjadi bahan evaluasi kinerja untuk masa yang akan datang.

Kendala utama adalah pendanaan, SDM, sarana-prasarana, dan teknis peragaan dan pagelaran. Cara mengatasinya antara lain berkoordinasi dengan Pemprov dan Instansi terkait yang berpotensi membantu pendanaan, pelatihan pegawai dan magang pelajar, penyediaan kelengkapan sarana-prasarana, dan perbaikan sistem peragaan dan pagelaran, pemanfaatan teknologi informasi, dan penciptaan pelayanan publik yang berkualitas. Manfaat utama adalah ruang publik promosi industri kreatif, promosi seni-budaya lokal, dan terselenggaranya berbagai kegiatan seni-budaya dan seni rupa, dan wadah komunikasi pelajar dan mahasiswa.

Taman Budaya Jambi berkelanjutan, karena dukungan dan komitmen kuat Pemprov dan Pemkot, lancarnya kegiatan pameran, peragaan, dan pagelaran, inovasi kegiatan seni-budaya dan seni-rupa, institusi pertama di Indonesia yang menyediakan ruang publik promosi seni-budaya, budaya kreatif dan jempot bola, transaksi bisnis industri kreatif, dan pelayanan publik yang berkualitas. Peluang replikasi cukup besar, dengan banyaknya kunjungan dan stud banding. Pembelajaran dari Taman Budaya Jambi adalah inisiatif kreatif dan inovatif, komitmen dan dukungan Gubernur/Walikota, pelestarian seni-budaya, sinergi seni-budaya dengan industri kreatif, kepedulian, dan berpikir luar biasa. Rekomendasi ke depan, perluasan area ruang publik dan promosi ke luar negeri.

popularizing the art and culture to the younger generation; optimum exploration and preservation of the potentials of art and culture; increasing number of art groups and individual artists; increasing frequency of art performance and exhibition; encouraging the new forms of artistic expression; the accommodation of artists' creativity; information dissemination; the accommodation of new art and communities; encouraging creative economy; the improved commitment of the Government (that of Province, Regencies, and Cities); and the proliferation of art and culture network.

Monitoring and evaluation is conducted weekly and monthly in the Park's operational and covers the aspects of service and infrastructures; multi-product of creative industry, public complaint service; cross-institution coordination; distribution of questioner and satisfaction survey; and public satisfaction index. In its operation, Jambi Cultural Park tries its best to serve as many art groups or individual artist as possible, through efficient processing of documents, and thorough reviews on performance schedules. After one art performance is finished, the artists of groups that are involved are asked to file written reports their activity. With these reports, and photographs or even video recording of every art and culture activities in Jambi Cultural Park, all parties involved are expected to maintain their accountability and provide valuable materials for evaluation.

Challenges include the lack of funding, human resources, infrastructures and facilities, and the techniques for performances and exhibitions. They are handled through coordination with Provincial Government and other task units that have the capacity to provide funding, training for employee and trainees, the provision of adequate facilities and infrastructures, the improvement of performance and exhibition methods, the utilization of information technology, and high quality public service. The main benefits are the availability of public areas for the promotion of creative industry, the promotion of local art and culture, the presence of various art and culture events; and the fact that the Park is used for communication media for students.

Jambi Cultural Park is sustainable thanks to the following factors: the strong commitment from Jambi Province and Jambi City governments; the fact that exhibitions, performances, and shows have been running smoothly; innovation of art and culture as well as fine art events; the fact that its allowance of public spaces for art and culture performances is the only one of its kind in Indonesia; the strong presence of creative and proactive approaches from the Park; the high frequency of business transaction in every art and culture events; and the high quality of its service. Replication for the program is made possible by visits and comparative study by various institutions.

The lessons learned from this initiative include the importance of initiative, creativity, and innovation; the importance of commitment and support from government leaders such as the Governor and Mayor; the apparent tools available for the preservation of local art and culture, for creating the synergy of art and culture with creative industry; the need for awareness and out of the box thinking. Additional public areas and international promotions are both recommended for future betterment.



Layanan Inovasi "AyoKerja"
Disnakertransduk Prov. Jatim

8. AyoKerja

Kategori	Mendorong Pemerintahan Berbasis Pendekatan Kolaboratif dalam Era Informasi
Instansi	Pemerintah Provinsi Jawa Timur
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur Email bdr_lkp3k@yahoo.com

Kinerja pelayanan publik berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan pembuatan standar pelayanan, maklumat pelayanan, pelayanan berjenjang, penyelesaian pengaduan, dan partisipasi masyarakat. Ini semua membutuhkan dukungan SDM, pendanaan, kelembagaan, dan sarana-prasarana kerja agar pelayanan publik cepat, tepat, murah, aman, dan berkualitas menuju pelayanan prima. Menghadapi permasalahan pengangguran, ketidakcocokan kualifikasi dan belum maksimalnya komunikasi antara disnakertransduk provinsi, pemerintah kab/kota dengan perusahaan, maka Kepala Disnakertransduk Provinsi Jatim mencetuskan ide Inovasi "AyoKerja berbasis pemanfaatan teknologi informasi."

Inovasi AyoKerja ternyata a) *mempercepat informasi dan proses terjadinya penempatan tenaga kerja*; b) mampu mendorong bertambahnya perusahaan untuk menyampaikan informasi lowongan tenaga kerja sesuai kebutuhan.; c) *unik, satu-satunya inovasi di Indonesia, layanan konsultasi kerja secara online yang dapat membantu pencari kerja berkonsultasi tentang informasi untuk memahami dunia kerja*; dan d) *mampu mempercepat reformasi birokrasi dan menuju layanan berbasis e-government*. Disnakertransduk Provinsi Jatim menangani penempatan tenaga kerja dengan sasaran angkatan kerja,



8. Let's Work (Ayo Kerja)

Category	Supporting Collaborative Approach Based Government in Information Era
Agency	Pemerintah Provinsi Jawa Timur
units of service innovation	Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur Email bdr_lkp3k@yahoo.com

Public service affects public trust to the government. Law number 25 year 2009 on Public Service mandated the establishment of service standards, service declaration, level of service, follow-ups on complaints, and public participation. All of those require supports from human resources, funding, institutional, and infrastructure in order to provide responsive, accurate, low cost, safe and excellent public service. In the face of unemployment problems, qualification mismatch, and not maximal communication between Province Employment Transmigration and Civil Registry Service (Disnakertransduk), municipality/regency, and companies, thus the Head o Disnakertransduk initiates the innovation of "AyoKerja an Information Technology based innovation".

It turns out that the initiative a) accelerates information distribution and the placement of labor; b) encourage the increase of company participating in the distribution of needed employment; c) unique, the only innovation in Indonesia that provides online job counsel and can assist job seekers in better understanding the working field; and d) helps accelerates good governance towards e-governance service. East Java Disnakertransduk handles job placement, targeting workforce, job seekers, unemployment, and pre-employment. In fulfilling its service, Disnakertransduk refers to Law number 13 year 2003 and Ministry of Employment and Transmigration regulation number

pencari kerja, penganggur dan setengah penganggur yang akan masuk ke dunia kerja (*pre employment*). Acuan utama adalah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 dan Permen Nakertrans Nomor PER.07/MEN/IV/2008. Program-program layanan penempatan tenaga kerja dilakukan melalui *mekanisme Antar Kerja*, pemanfaatan Informasi Pasar Kerja, penyuluhan dan bimbingan jabatan dan perantaraan kerja/penempatan kerja). Potensi SDM, SDA, dan teknologi tepat guna terus dikembangkan dan tekad Disnakertransduk Provinsi Jatim adalah menuju "*terwujudnya penempatan tenaga kerja secara optimal melalui mekanisme Antar Kerja Lokal, Antar Kerja Antar Daerah dan Antar Kerja Antar Negara serta penciptaan kesempatan kerja seluas-luasnya untuk pengurangan pengangguran*".

Permasalahan spesifik layanan penempatan tenaga kerja kurang berkualitas, jajaran Disnakertransduk dan Disnaker belum berpikir luar biasa (masih biasa-biasa saja), dan hasil survey melalui website www.infokerja-jatim.com menyimpulkan, *pengunjung yang mendatangi layanan langsung kebanyakan berpendidikan SLTA umum dan sarjana fresh graduate, sedangkan kunjungan melalui sarana internet, 70% berpendidikan minimal D3/S1 atau yang mencari untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi*. Mereka memerlukan layanan yang tidak dibatasi jarak, ruang dan waktu, artinya pelayanan yang tidak berbelit-belit, cepat, aktual dan dapat dilakukan dari mana saja. Inovasi AyoKerja merupakan salah satu obat mujarab yang ampuh untuk mengobati berbagai permasalahan penempatan tenaga kerja.

Inisiator AyoKerja adalah Gubernur Jatim, "*pentingnya upaya perluasan lapangan kerja dan pengurangan penganggur di Jawa Timur yang dilakukan melalui upaya memperluas penyebaran informasi pasar kerja dan upaya-upaya untuk mempercepat proses terjadinya penempatan tenaga kerja*." AyoKerja mewujudkan kecepatan informasi lowongan kerja; efisiensi informasi, kepastian legalitas, wadah dan sarana bagi masyarakat dan perusahaan, pencari kerja dan disnaker kab/kota mendapatkan informasi yang cepat; dan pendampingan dan konsultasi mengarahkan pencari kerja untuk memahami dunia kerja. AyoKerja menyediakan menu informasi kerja terkini yang selalu terupdate, konsultasi karir dan *job matching* secara terpadu baik langsung maupun online serta *gratis*. AyoKerja kreatif dan inovatif, terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik dan merupakan upaya pembaharuan penyelenggaraan administrasi pemerintahan berbasis kolaboratif dalam era informasi. AyoKerja melatih pegawai dalam upaya peningkatan pelayanan publik, sosialisasi, promosi, pemanfaatan media massa, dan kerja sama dengan perguruan tinggi dan perusahaan dalam kegiatan diklat dan magang di industri.

Pemangku kepentingan terdiri dari jajaran Disnakertransduk Provinsi Jatim dan Disnaker se-Provinsi Jatim, Gubernur sebagai inisiator, DPRD Provinsi Jatim, perusahaan, pencari kerja sebagai pengguna layanan, sekolah dan perguruan tinggi mendorong diklat, LSM, Masyarakat, dan lembaga internasional (ILO), Kadin, Asosiasi Profesi, dan Apindo. Sumber daya meliputi anggaran (APBD Disnakertransduk Provinsi Jatim), SDM (pembuatan kebijakan dan pelaksana pelayanan), dan sarana-prasarana (gedung dan peralatannya, perangkat teknologi informasi, dan peraturan perundang-undangan). Petugas harus memberikan pelayanan berkualitas sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keluaran yang paling berhasil adalah peningkatan: anggota dan peserta konsultasi *online* terkait informasi lowongan dan konsultasi karir; jumlah anggota perusahaan aktif yang memasang lowongan kerja; jumlah lembaga pendidikan, BLK, dan lembaga lain yang tergabung dalam jejaring bursa kerja; Nilai IKM (79,80 kategori baik); kualitas *website infokerja-jatim.com* yang menggunakan program *alexa.com* dinilai lebih baik dari Provinsi Jateng, Banten, dan DKI Jakarta; menjadi salah satu icon pencari kerja muda terdidik untuk mencari informasi lowongan terbaru dan terpercaya di website

Per.07/MEN/IV/2008. Job placement services are delivered through work delivery mechanism, utilizing the information on the job market, counsel and position guidance, and job intermediation/ job placement. The potential of human resources, natural resource, and appropriate technology are continuously developed. East Java Disnakertransduk sets the goal to be able to “Realizing optimal job placement through local work delivery, regional work delivery, international work delivery, and creation of the broadest job opportunity in order to reduce unemployment”.

The specific problems that were faced are the lack of quality in job placement was lacking, lack of visionary thinking from the ranks of Disnakertransduk and Disnaker. Survey from the www.infokerja-jatim.com website concludes that job seekers who directly visit the direct service are mostly high school graduate and fresh undergraduate meanwhile 70% visitors to the websites have Diploma III/undergraduate degree and are looking for better work. These people need a service that is not limited to time and space, which means uncomplicated procedure, responsive, actual, and is accessible anywhere. AyoKerja innovation is a potential solvency to tackle the problems in job placement.

East Java Governor initiated AyoKerja innovation: “it is necessary to expand the job opportunities and reduce unemployment in East Java by expanding the reach of job vacancy information and means to accelerate the process of job placement”. AyoKerja accelerates the information on vacancies, efficiency of information, legal assurance, as a mean and facility for public and company, job seekers, and municipality/regency Employment Agency to gain quick access to information; assistance and counsel in directing job seekers to understand better the working world. AyoKerja information menu provides updated vacancy information, a free online career counsel and integrated job matching. Ayokerja is creative and innovative, and it continuously improves the public service quality and it is an effort to encourage collaborative-based governance approach in the information era. AyoKerja trains employees in order to improve public service, socialization, promotion, utilization of mass media, and cooperation with universities and company in the field of training and internships.

Stakeholders consists of East Java Disnakertransduk ranks and all of the Disnaker in East Java Province, the governor as the initiator, East Java House of Representative (DPRD), company, job seekers as the service user, school and universities in encouraging vocational training, NGO, public, international institution (ILO), Industry and Commerce Chamber (Kadin), profession association, and Indonesia Merchant Association (APINDO). Resources comprises of budget (budget of East Java Disnakertransduk), human resources (policy maker, and officials responsible for providing the service), and infrastructure (building and equipment, information technology devices, and law and regulation). Officials are obliged to provide quality service as mandated by Law number 25 year 2009 on Public Services.

The successful outputs of the initiatives are the increase of members and participants in the online consultation related to vacancies and career consultation; the number of active companies advertising job vacancies; the number of training institution, BLK, and other institutions incorporated in the labor market; Social Satisfaction Index (IKM) is at 79.80 or good; the quality of www.infokerja-jatim.com, which utilizes alexa.com is considered to be better in comparison to Central Java, Banten, and DKI Jakarta Province; it is considered as an icon for educated job seekers in employment seeking, it is also used to refer on the legality of vacancies information from

Disnakertransduk www.infokerja-jatim.com, serta menjadi rujukan legalitas informasi lowongan kerja dan perusahaan, dan perusahaan pelaksana penempatan tenaga kerja ke luar negeri (PPTKIS).

Pemantauan dan evaluasi dilakukan dengan prinsip spirit terus memperbaiki diri, budaya kerja, rapat rutin, inspeksi, respons cepat terhadap pengaduan, dan survey IKM. Rapat evaluasi bulanan dilakukan menggunakan pola PDCA (atau *plan-do-check-action*), kunjungan dan konsultasi, disiplin pegawai, dan penggunaan kuesioner. Kendala utama, belum sepenuhnya terbangun budaya melayani, enggan melakukan terobosan, jejaring informasi belum mantap, perubahan *mind set* dan *culture set* masih rendah, lamban dalamantisipasi perubahan data ketenagakerjaan, dan masih ada yang belum melek IT. Upaya mengatasi kendala, antara lain *on the job training*, daftar pelayanan dasar, SOP, ketatalaksanaan, sosialisasi, promosi, dan replikasi ke Disnaker, konsultasi dengan pakar ILO, bekerja sama dengan PT Telkom dalam memperkuat jaringan informasi, dengan Bursa Kerja menyelenggarakan diklat, pertemuan rutin dan kunjungan ke perusahaan, serta pendampingan dan bimbingan.

Manfaat AyoKerja cukup banyak, yaitu pendekatan baru untuk meningkatkan pelayanan dalam bentuk pelayanan yang proaktif (promotif), informatif, partisipatif, dan berbasis teknologi informasi (e-Government); efektif dan efisien (tenaga, waktu, dan biaya), pencarian (*job matching*) bagi pencari kerja, jaminan dan perlindungan, pelibatan pejabat fungsional, mendorong pembuatan SOP pada setiap disnaker kabupaten/kota, replikasi AyoKerja (Kabupaten Pasuruan, Blitar, dan Kota Gresik, Mojokerto), akurasi data informasi lowongan kerja, peningkatan kepedulan perusahaan, pendampingan dan rujukan, dan yang terpenting menjadi satu-satunya model layanan informasi kerja dan konsultasi pekerjaan di tingkat provinsi yang berstandar ISO 9001:2008.

Inovasi AyoKerja berkelanjutan, akibat komitmen dan dukungan kuat Gubernur dan Disnakertransduk Provinsi Jatim, sinergi antar pejabat, pemanfaatan teknologi informasi, dan tempat konsultasi. Selain di Kabupaten dan Kota yang disebutkan di atas, 22 Disnaker sedang mempelajari kemungkinan replikasi AyoKerja. Upaya yang dilakukan antara lain AyoKerja sebagai model pelayanan publik unggulan, *icon* program, dirintis menjadi Pusat Informasi Kerja (PIK), meniru model *Beruf Information Zentrum*, BIZ, di Jerman dan model *Hello Work* di Jepang. Pembelajaran dari AyoKerja adalah *hakikat pemerintah sebagai pelayan masyarakat dalam memberi pelayanan penempatan harus dapat dirasakan manfaatnya dan dipercaya (trust government)*, kantor berbasis teknologi informasi, pelayanan berkualitas menuju pelayanan prima, proaktif/promotif, informatif, dan partisipatif, efisien dan efektif, dan spirit mendorong perubahan pola pikir dan budaya kerja, inovasi dan terobosan, pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, dan aktual (*faster, cheaper, easier, dan newer*), dan promosi AyoKerja melalui film dan *youtube*.

companies and companies responsible for foreign job placement (PPTKIS).

Monitoring and evaluation are conducted with the spirit of continuous improvement, culture, routine meetings, inspection, quick response to complaints, and IKM survey. Routine monthly evaluation are done through the PDCA (plan-do-check-act) pattern, visitations and consultation, staffs discipline, and the use of a questionnaire. Existing challenges are service culture are not fully imprinted, unwillingness to create breakthrough, the need for a steady network, resistance to the change of mindset and culture, slow in anticipating changes related to job placement data, and there still exist staffs who are IT illiterate. Efforts done to tackle the challenges are on the job training, basic list of service, SOP, administration, socialization, promotion and replication to other Disnaker, consulting with ILO experts, cooperation with PT Telkom in improving the network, conducting training with the job market, routine meetings and visitation to the company, and also assistance and guidance.

There are plenty of outcomes from AyoKerja, new approach are used in improving the quality of service such as proactive services, informative, participative, and IT-based (e-government); effective and efficient (efforts, time, and cost), job matching for job seekers, guarantee, and protection, involving functional officials, encourages the formulation of SOP in each municipality/regency Employment Agency, replication of AyoKerja (Pasuruan, Blitar, Mojokerto Regency, and Gresik Municipality), accurate data on job vacancies, improving the concerns of the company, assistance and referrals, and most important, the only job placement and work consultation service at the provincial level with a standard of ISO 9001:2008.

AyoKerja innovation is sustainable thanks to the commitment and strong support from the governor and East Java Disnakertransduk, the synergy between officials, utilization of information technology, and as a place for work consultation. Other than the municipality mentioned above and Regency, currently there are 22 Disnaker studying the possibility to replicate the innovation. The efforts that were done are AyoKerja as a featured public service, program icon, initiated as a Center of Job Information (PIK), the application of German's Beruf Information Zentrum (BIZ), and Japan's Hello Work. Lessons learned from AyoKerja are the facts that government as provider of public service in job placement should be able to be felt by the public and should be able to be trusted, IT based office, quality service towards service of excellence, proactive, informative and participative, efficient and effective, and a strong spirit to encourage change of mindset and culture, innovation and breakthrough, responsive, accurate and low cost public services, simple and actual, and the promotion of AyoKerja through film and YouTube.

TOP 25

Inovasi Pelayanan Publik Indonesia
Tahun 2015

TOP 25

Indonesia Public Service Innovations 2015

Inovasi Kabupaten
Regency Innovations

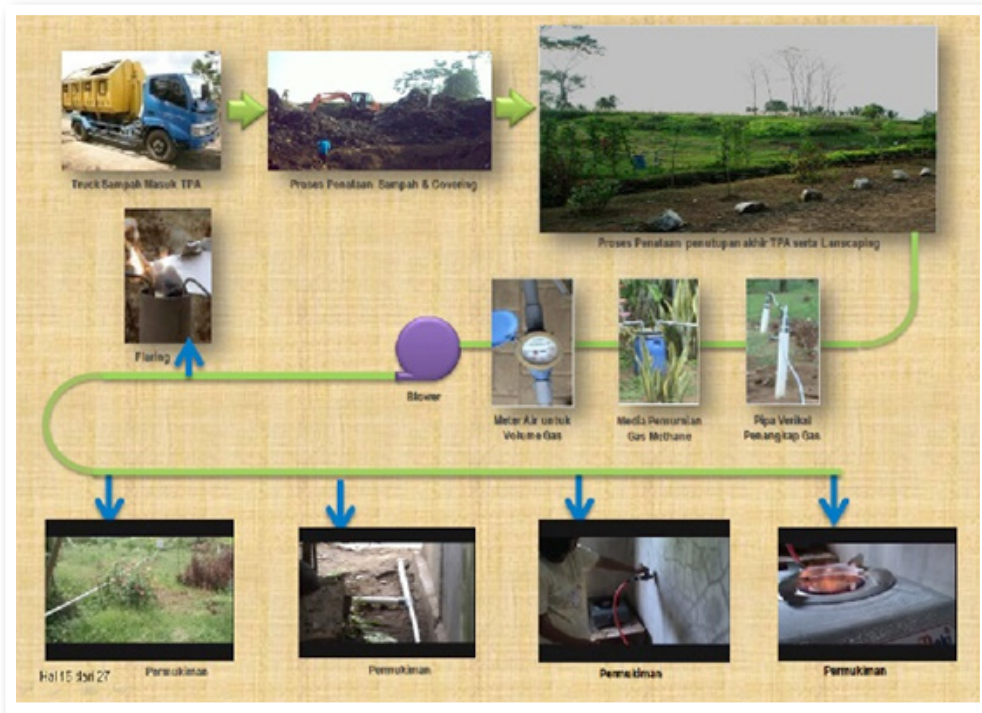


9. Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Sampah Wisata Edukasi Talangagung Kapanjen

Kategori	Memperkuat Partisipasi dalam Pembuatan Kebijakan melalui Mekanisme yang inovatif
Instansi	Pemerintah Kabupaten Malang
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Malang c4c4_rr@yahoo.com

Tempat Pengolahan/Pemrosesan Akhir (TPA) Sampah Wisata Edukasi Talangagung Kapanjen Kabupaten Malang merupakan TPA Sampah yang semula pengelolaan terbuka (*open dumping*) diubah menjadi penutupan terkendali (*controlled landfill, sanitary landfill*) dengan kapasitas 140 m³/hari (gas *methane* untuk energi terbarukan 190 rumah tangga sekitar TPA radius 1 km. TPA Sampah Kapanjen dimulai pada September 2009, tahun 2010 dikembangkan model *prototype* pemanfaatan gas *methane*, dan Januari 2011 diskusi dengan pakar perguruan tinggi untuk perbaikan. TPA ini dijadikan lokasi wisata edukasi dan laboratorium penerapan teknologi tepat guna persampahan, dan tempat pembelajaran untuk meningkatkan motivasi pelajar dan mahasiswa dalam mengembangkan kecintaan pengelolaan sampah berwawasan lingkungan.

Sebelum inisiatif ini diterapkan, banyak masalah di TPA Sampah, antara lain transisi kehidupan masyarakat perdesaan ke perkotaan, karakter masyarakat yang beragam, pengelolaan sampah mengandalkan alam, lemahnya partisipasi masyarakat, kurang kepedulian, dan sering terjadi konflik keberadaan TPA Sampah.



9. Talangagung Kapanjen, Waste Management Unit Educational Tourism

Category	Encouraging Participation in Policy Making through Innovation
Agency	Malang Regency
units of service innovation	Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Malang c4c4_rr@yahoo.com

Talangagung Kapanjen, Waste Management Unit was previously an open dumping waste management and was later on converted to a controlled sanitary landfill. The unit is capable of produce methane gas as a renewable energy, at an output of 140m³/day. It supplies methane gas for 190 houses in the radius of 1 km. Kapanjen Waste Management Facility has been opened since 2009. In 2010, a prototype to exploit methane has been developed and it was further refined in 2011 through inputs from university experts. The facility has been used as a location for educational tourism and as laboratory, to research the proper implementation of waste management. The place is a motivational source for the students who would like to develop their interest in environmental friendly waste management.

Prior to the initiative, there were plenty of problems that can be traced back to the existence of the waste management unit. Transition of people living in the rural to the urban, natural based waste management, lack of society participation and awareness, and conflicts pertaining to the existence of the facility, were some of the problems faced.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Persampahan menegaskan bahwa pengelolaan sampah di TPA minimal menggunakan metode *controlled landfill*. Inovasi TPA Sampah Kepanjen berupa penerapan teknologi tepat guna pemanfaatan gas *methane*, menghindari pencemaran gas *methane* (1 ton CH₄ sama dengan 21 ton CO₂ emisi gas buang), mencegah pencemaran TPA yang lokasinya di pusat ibukota Kabupaten Malang, perencanaan yang matang, studi lingkungan, SOP, inovasi teknologi pembuatan kompos gas *methane*, generator 5000 volt, pompa, perancah sampah, brajaksaluki dengan kapasitas 22 KVA, lampu petromak, panggang sate dan oven berbahan gas *methane*, *accumulator of methane gas* (AmeG), dan jaringan distribusi gas *methane* kepada masyarakat sekitar TPA. Inovasi lainnya tampak pada uji coba, keamanan (*safety*), koordinasi dengan balitbang dan universitas, pelatihan dan pendampingan, melibatkan kelompok swadaya masyarakat bersama masyarakat dan pemerintah desa, dan memerankan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).

Inisiatif ini kreatif dan inovatif, terlihat dari adanya keterlibatan mahasiswa dan dosen dalam penerapan teknologi tepat guna, pendekatan manusiawi, menampung aspirasi masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat, menumbuhkan kemitraan pemerintah daerah, masyarakat, dan dunia usaha/swasta, diskusi peluang replikasi, dan laboratorium penerapan teknologi pengelolaan persampahan. Langkah-langkah pelaksanaan pembangunan TPA Sampah Kepanjen meliputi perencanaan, penganggaran, pengoperasian, jaringan perpipaan gas *methane*, pipa berlubang (*perforated*) horizontal dan vertikal, pemurnian dan pencatatan gas *methane*, *prototype* teknologi tepat guna (kompor, panggang sate, generator, brajaksaluki, AmeG, oven, kompor nonaku, perancah sampah, pompa, dan *flatering*, dan jaringan distribusi gas *methane* ke rumah-rumah penduduk. Sejalan dengan itu dilakukan sosialisasi, konsistensi pengoperasian TPA Sampah, pelayanan yang baik kepada masyarakat, pengamanan dalam pemanfaatan gas *methane*, dan pengelolaan sampah berbasis masyarakat.

Keluaran yang paling berhasil adalah gas *methane* langsung bisa digunakan masyarakat sekitar, 4500 kunjungan, pengoperasian konsisten dan teratur, dan tidak mencemari lingkungan. Pemantauan meliputi pengujian tingkat pencemaran air akibat lindi (*licheat*) sumur pantau Jasa Tirta, pencemaran tanah akibat timbunan sampah, efisiensi dan prosedur keamanan, diklat, dan studi banding. Evaluasi dilakukan secara internal dan eksternal, melibatkan para pemangku kepentingan (dunia usaha/swasta, masyarakat, kelompok swadaya masyarakat, dan perguruan tinggi) serta menindaklanjuti saran dan umpan balik dari para pengunjung.

Keberlanjutan didukung kelayakan biaya operasi, partisipasi masyarakat, pemberdayaan, interaksi, kerja sama, kemitraan, sampah dari beban menjadi berkah, budaya hidup bersih dan sehat, paradigma baru pengelolaan sampah, kepedulian, rasa memiliki, dan mengurangi pengeluaran masyarakat. Juga besarnya dukungan faktor budaya (komitmen, keterampilan, keahlian, pencegahan *global warning*, dan cinta lingkungan), regulasi yang jelas, serta penerapan *controlled landfill* dan *sanitary landfill*. Sudah banyak aparat Pemerintah di Jawa Timur yang belajar ke TPA Sampah Kepanjen, demikian juga dari luar Provinsi Jawa Timur (antara lain Karanganyar, Tangerang, Kendari, dan Banjar) untuk melihat dan mencari peluang replikasi. Pengalaman TPA Sampah Kepanjen sudah dipresentasikan pada Konferensi Asia Pasifik Persampahan di Bali tahun 2012 dan pertemuan sejenis di Cina pada tahun 2013.

As stated in Law Number 18 Year 2008 on Waste, all waste management facility should at least implement the controlled landfill method. One of the innovations brought forward by the facility is the implementation of appropriate technology in exploiting methane; the facility was able to prevent methane pollution (a ton of CH₄ is equivalent to 21 ton of CO₂ emission), prevent pollution from waste management unit located in the central of Malang regency, comes up with proper waste management plan and standard operating procedure, innovation in producing methane stove, 5000 volt generator, pump, waste shredder, brajak saluki; a generator with a 22 KVA capacity, kerosene lamp, oven that used methane, accumulator of methane gas (AmeG), and a network of methane distribution to the people living near the waste management facility. Other innovation can be seen through experiments results, implemented safety procedure, coordination and collaboration with university and research center, training and assistance, which includes society and rural government, and how it empowers low-income people.

The participation of college students and lecturers in technology implementation, humane approach, and how it accommodates the people aspirations shows the innovative design of the initiative. Moreover, the initiative increases society, private and government participation in waste management. The steps in developing the facility includes planning, budgeting, operating, building pipe network for methane distribution, horizontal and vertical perforated pipes and recording the methane output, creating prototypes of stove, generator, brajak saluki, AmeG, oven, waste shredder, pumps, and flattering. In line with the initiative, socialization, consistency in maintaining proper facility operation, excellent service to the society, safety procedures in using methane, and society based waste management was done.

The most notable output is the methane that can be directly used by the neighboring society, 4.500 educational tourism visits, a consistent and regular maintenance, and how it is environmental friendly. Monitoring comprises of water pollution test of liquid waste from Jasa Tirta well, land pollution test from the waste pile, efficiency and safety procedures, and benchmarking. On the other hand, evaluation is done both internally and externally and involves stakeholders (private, society, independent society, and universities) and through following-up on visitors feedback.

Proper operation funding, society participation, empowerment, interaction, cooperation and collaboration, transforming waste management paradigm, supports the sustainability of the initiative. There have been a number of visits to Kepanjen Waste Management Facility from both local and other provincial government (Karanganyar, Tangerang, Kendari, and Banjar) with the intention to benchmark and replicate the initiative. The facility experience has been presented at the Waste Management Conference in Bali, 2012 and similar events in China in 2013.



10. Lahir Procot Pulang Bawa Akte

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kabupaten Banyuwangi
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi capil.bwi12@yahoo.co.id

Akte (akta) kelahiran merupakan pelayanan dasar yang sangat dibutuhkan masyarakat, karena setiap anak yang lahir sudah harus memiliki Akta Kelahiran dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Akta Kelahiran menjadi identitas seseorang sebagai warga negara, yang diperlukan seumur hidup antara lain untuk keperluan pendidikan dan kesehatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi (Disdukcapil) yang melaksanakan inisiatif “Lahir Procot Pulang Bawa Akte” (LPPBA) merupakan tindak lanjut Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 42 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Secara *Online* di Kabupaten Banyuwangi yang ditetapkan tanggal 14 Nopember 2013. *Launching* inisiatif ini dilakukan oleh Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara di Puskesmas Gitik, Kecamatan Rogojampi, pada 16 November 2013.

LPPBA, terobosan yang inovatif pelayanan akta kelahiran dan kartu keluarga. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah meningkat, informasi mudah diperoleh, persyaratan dan prosedur pelayanan jelas, jangka waktu pelayanan pasti, pelayanan cepat-mudah-lancar, sesuai amanat Undang-



10. Expedited Birth Certification.

Category	<i>The Improvement of Public Service Delivery</i>
Agency	Banyuwangi Regency
units of service innovation	<i>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi</i> <i>capil.bwi12@yahoo.co.id</i>

Birth certification is a basic service much needed by the society since every newborn child must obtain Birth Certificate and Civil Registration Number. Birth Certificate is needed throughout one's life for obtaining services such as education and health care. Birth Certificate Expedited Printing (LPPBA) initiative, by the Civil Registry Agency, is the follow-up of Banyuwangi Regent's Regulation No. 42 - 2013 regarding Online Birth Certificate Administration Service. Deputy Minister of State Apparatus and Bureaucracy Reform in Gitik Health Care Center, Rogojampi District launched it on 16 November 2013.

As an innovation in birth certification and family identification, LPPBA boosts public trust, eases information flow, provides clear service procedures and requirements, ascertains service time, gives fast, easy and problem-free service, as mandated by Law No 25 2009 on Public

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan yang sesuai standar, yaitu berkualitas, murah, cepat, dan didukung partisipasi masyarakat). Masyarakat dijamin hak kependudukannya dalam mendapatkan Akta Kelahiran dan NIK bagi anak yang baru lahir. Masyarakat yang melahirkan melalui tenaga bidan, 45 puskesmas, rumah sakit se-Kabupaten Banyuwangi, dan 24 Kecamatan se-Kabupaten Banyuwangi ketika meninggalkan sarana kesehatan akan langsung mendapatkan Akte Kelahiran dan KK yang baru secara gratis. Pelaksanaan program ini bekerja sama dengan PT Pos Banyuwangi dan Akte Kelahiran akan diantarkan petugas PT Pos Banyuwangi ke alamat yang dituju.

Juni 2013, *Deutsche Gesellschaft Fur Internationale Zusammenarbit* (GIZ) melakukan pendampingan penyusunan *Road Map* Reformasi Birokrasi di Kabupaten Banyuwangi. Hasil pendampingan adalah Keputusan Bupati Banyuwangi Nomor 188/558/KEP/429.011/2013 tentang Penetapan *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang melahirkan program “Bayi Lahir Pulang Bawa Akta” atau lebih dikenal LPPBA sebagai *Quick Wins* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, berbasis teknologi informasi.

Masyarakat tidak perlu mengurus Kartu Keluarga, cukup KTP kedua orang tua dan surat nikah, pelayanan akte kelahiran langsung bisa diproses dan satu hari jadi. Data permohonan akte kelahiran dari masyarakat, oleh petugas verifikasi dan operator di sarana kesehatan dan kecamatan diperiksa kebenaran berkasnya, *discan* dan *diupload* pada aplikasi Sistem Informasi Akta Online <http://dispenduk.banyuwangikab.go.id/akta>. Sekarang *bayi baru lahir bisa langsung mendapatkan akte kelahiran dan berbonus kartu keluarga*, disebut layanan *two in one*. Satu kali proses mendapatkan dua *output* yaitu Akta Kelahiran dan KK. Pengurusannya cukup melalui puskesmas, rumah sakit atau kecamatan lokasi bayi lahir.

Strategi pelaksanaan dan penerapan dimulai dari perencanaan yang melibatkan SKPD terkait, difasilitasi GIZ bersama Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Mekanisme pelayanan LPPBA: 1) pelayanan pengurusan akta kelahiran secara *online* dikhususkan bagi anak baru lahir yang usianya 1-60 hari; 2) pemohon mengajukan pengurusan akta kelahiran dengan ketentuan: a) usia bayi 1 – 2 hari, pengajuan melalui rumah sakit, puskesmas tempat kelahiran (LPPBA); dan b) usia bayi 3 – 60 hari, pengajuan melalui kecamatan; 3) permohonan beserta berkas persyaratan pengajuan diverifikasi oleh petugas yang ada di rumah sakit/puskesmas/kecamatan; 4) berkas persyaratan yang sudah diverifikasi dan oleh petugas verifikator dinyatakan lengkap dan benar/*valid*, *diinput/discan* dan *diupload* oleh petugas operator rumah sakit/puskesmas/kecamatan, kemudian *softcopy*nya dikirim ke petugas operator pada Disdukcapil melalui *website* <http://dispenduk.banyuwangikab.go.id/akta>; dan 5) masing-masing petugas di rumah sakit/puskesmas/kecamatan mempunyai *user name* dan *password* tersendiri.

Pemangku kepentingan internal (terdiri atas Bupati dan Wakil Bupati, SKPD terkait, 24 Kecamatan dan Sarana kesehatan masyarakat se-Kabupaten Banyuwangi); dan eksternal (PT Pos Indonesia, Rumah Sakit Swasta, Dunia Usaha, dan Masyarakat). Sumber daya terdiri atas anggaran (belum ada alokasi anggaran dalam mendukung inovasi), sumber daya manusia (di Dinas, rumah sakit/puskesmas/kecamatan, dan desa/kelurahan), kelembagaan/regulasi, sarana dan prasarana, dan teknis.

Keluaran (*output*) yang paling berhasil, a) memberikan jaminan pelayanan mudah dan gratis kepada masyarakat untuk mendapatkan akta kelahiran dan kartu keluarga; dan b) meningkatnya permohonan akta kelahiran (kenaikan jumlah akta kelahiran bagi bayi usia 0 s/d 1 tahun yang diterbitkan selama tahun 2013 yaitu dari 14.517 akta pada tahun 2014 menjadi 21.331 akta atau terjadi kenaikan

Service. This initiative guarantees the right of every newborn to obtain Birth Certificate and Civil Registration Number. Every maternity patient in midwiferies, 45 Health Care Centers (Puskesmas), and all hospitals across 24 districts in Banyuwangi Regency will receive new birth certificate and Civil Registration Number for their newborn, free of charge, as soon as they leave the facility. In cooperation with Banyuwangi Postal Service, the certificates will be delivered to the family address.

LPPBA was initiated as a Quick Wins in Bureaucracy Reform Road Map commissioned by Regent's Regulation No 188/558/KEP/429.011/2013. The regulation was resulted from Regency's consultancy program with Deutsche Gesellschaft Fur Internationale Zummunarbeit (GIZ) in 2013.

To obtain a birth certificate for their newborn, parents are only required to show their Identification Cards and Marriage Certificate, instead of Family Registration Certificate, and fill an application form. Once filled, the form is verified, scanned and uploaded to <http://dispenduk.banyuwangikab.go.id/akta>. With the initiative, families are able to obtain a birth certificate for their newborns and automatic addition of the child to their family registration certificate: a two in one service. The initiative produces Birth Certificate and Family Registration Certificate in one step. Application for the certificate can be done in Puskesmas, hospitals, and district offices.

Its execution and implementation started from a planning stage that involved all the related Task Units (SKPD) in Banyuwangi Regency, facilitated by GIZ and Organization Division of Banyuwangi Regency Government. The mechanism consists of 1) the application is online and authorized for newborn children age 1-60 days; 2) the application for children age 1-2 days can be made in hospitals and Puskesmas, and after that parent can apply for in district office; 4) verified documents are scanned and uploaded by operators in the respective hospitals, Puskesmas and district office; 5) each operator is given their own unique username and password.

Internal stakeholder includes Banyuwangi's Regent and Vice Regent; related Task Units; 24 districts; and all Puskesmas providers. External stakeholder includes Indonesian Postal Service; Private Hospitals; private business enterprises; and the general public. Resource allocation consists of budget appropriation; human resources in Regency Government, hospitals, Puskesmas, and Districts office, and other administrators in villages and kelurahan; regulations; equipment and infrastructure; and technical supports.

The most successful outputs are: a) ease of access for the society to obtain birth certificate and family certificate; b) the improvement of public participation in birth registration as seen from the increasing number of printed certificate for 0-10 years old children, from 14.517 in 2013 to 21.331 certificates in 2014; c) improvements in the quality of service facilities provided for birth certification; d) the improvement of human resources' skill and knowledge; e) Standard Operating Procedures that provide certainty in the requirements, time, and cost of the service.

Monitoring and evaluation consists of intensive coordination meeting between Bureaucracy Reform Team, Civil Registration Office, Health Service; public report and complaint center; public satisfaction survey conducted by Lingkaran Survey Indonesia (LSI); and the evaluation plan for

sebesar 46,9 %); c) terwujudnya sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan; d) meningkatnya keahlian petugas dalam melaksanakan pelayanan (pengoperasian komputer dengan baik); dan e) kejelasan prosedur, persyaratan, waktu, dan biaya pelayanan didukung SOP yang jelas.

Pemantauan dan evaluasi meliputi rapat koordinasi secara intensif Tim Reformasi Birokrasi, Disdukcapil, Dinkes, pelayanan pengaduan masyarakat, survei pelayanan publik oleh Lingkaran Survei Indonesia (LSI), dan rencana evaluasi program inovasi pembangunan daerah pada tahun 2015. Masih ada beberapa masalah, antara lain pemberian nama bayi biasanya setelah satu minggu, kurangnya minat memperoleh akta kelahiran, penyuluhan, sosialisasi dan publikasi belum sesuai harapan, melahirkan masih melalui dukun, dan kurang lancarnya jaringan internet.

Manfaat utama inisiatif ini adalah terjaminnya hak dasar kependudukan warga negara, prosedur pelayanan yang jelas, mudah, pelayanan cepat dan gratis, berkurangnya calo, tertib administrasi kependudukan, dan meningkatnya kesadaran masyarakat. Inisiatif ini berkelanjutan pada rumah sakit dan 24 RSUD di Kabupaten Banyuwangi, beberapa rumah sakit swasta, serta kesungguhan PT Pos Banyuwangi. Beberapa rumah sakit swasta sudah mereplikasi inisiatif ini dan beberapa Pemkab/ Pemkot melakukan studi banding untuk melihat kemungkinan replikasi. Pembelajaran yang dapat dipetik adalah pentingnya komitmen dan konsistensi, koordinasi antarinstansi, pelayanan prima, kerja sama dan kemitraan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

local development innovation program for 2015. Several occurring problems include the tradition of naming a child days or even weeks after birth; public's poor awareness to obtain birth certificate for their children; failure to maximize public dissemination, socialization, publication program; the habit of some people to give birth with the help of traditional birth attendants; and the lack of reliable internet connection.

The main benefits of this initiative are the guarantee it gives in fulfilling the basic civil rights; the certainty of service procedure; the realization of fast and free-of-charge service; eradication of brokerage; the betterment in civil administration; and its contribution to increasing public awareness. The hard works from all parties involved in hospitals, health care centers, several private hospitals, and Banyuwangi Postal Service supports its sustainability. A number of private hospitals have replicated this initiative and several cities and regencies have visited Banyuwangi for replication efforts. The lessons learned include the importance of commitment, consistency, and coordination between government institutions, service excellence, partnership, and cooperation in delivering public service.



11. UPTPK : Kantornya Orang Miskin di Kabupaten Sragen

Kategori	Mendorong Pemerintahan Berbasis Pendekatan Kolaboratif dalam Era Informasi
Instansi	Pemerintah Kabupaten Sragen
Unit Inovasi Pelayanan	Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan(UPTPK) Kabupaten Sragen Email uptpk@sragenkab.go.id

Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK), *One Stop Services* pelayanan penanggulangan kemiskinan, merupakan model jawaban problematika kemiskinan di Kabupaten Sragen. UPTPK memadukan semua pelayanan penanggulangan kemiskinan secara terpadu satu pintu. Tahun 2015, UPTPK sedang mengikuti seleksi tahap II *United Nations Public Services Award*. Kemensos, Bappenas, dan ILO menjadikan UPTPK sebagai *best practices* pelayanan publik Kabupaten Sragen dan terakomodasi dalam RPJMN 2014-2019 tentang Sistem Rujukan dan Pelayanan Terpadu. Bersama dengan Kemenaker dan ILO, Sistem Rujukan Terpadu yang dikerjakan UPTPK Kabupaten Sragen telah dipublikasikan dalam sebuah buku, <http://www.social-protection.org/gimi/gess/RessourcePDF.action?ressource.ressourceId=49017>

UPTPK direplikasi Kemensos melalui Program Pandu Gempita (Pelayanan Terpadu Gerakan Peduli Kabupaten/Kota). Mensos meresmikan UPTPK di 20 Kecamatan se-Kabupaten Sragen, Kanwil Kemensos mendorong semua Kabupaten/Kota mendirikan UPTPK, dan UPTPK direkomendasikan menjadi rujukan nasional dan tujuan studi banding tentang Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan. Telah dibentuk UPTPK Kabupaten Sukabumi, Payakumbuh, Bantaeng, dan Berau, merujuk pada UPTPK Kabupaten Sragen. Pada 2011, 62.109 (70%) keluarga miskin yang tinggal di rumah tidak layak huni. Warga miskin (pengeluaran maksimal Rp 280.488 per bulan/kepala atau Rp 9.350 per hari/kepala dengan pemenuhan kebutuhan



11. Integrated Service Unit for Poverty Alleviation: the Office of Poor People in Sragen Regency

Category	Encouraging Participation in Policy Making through Innovation
Agency	Sragen Regency
units of service innovation	Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan(UPTPK) Kabupaten Sragen Email uptpk@sragenkab.go.id

Integrated Service Unit for Poverty Alleviation (UPTPK), a one-stop service for poverty alleviation, is a model for answering the problems raised by poverty in Sragen Regency. UPTPK was qualified for the 2nd stage of and is now competing in United Nations Public Service Award 2015. It is noted by the Ministry of Social Affairs, National Planning and Development Agency, and ILO as the best practice for public services in Sragen Regency, and is included in the National Mid-Term Development Program 2014-2019 on Referral System and Integrated Service. In cooperation with Ministry of Labor Affairs and the ILO, the Referral System executed by UPTPK has been compiled in a book.

The Ministry of Social Affairs through Integrated Service has replicated UPTPK for Regency and City Awareness Initiative. The Minister of Social Affairs launches the unit for 20 Sub-districts in Sragen Regency. The Regional Office of the Ministry of Social Affairs encouraged all regencies and cities to establish their own unit and recommended UPTPK for national reference and the destination of visit studies on poverty alleviation efforts. Other regencies such as Sukabumi, Payakumbuh, Bantaeng, and Berau have established their own unit using its practice in Sragen Regency as reference.

dasar tempat tinggal, kesehatan, pendidikan yang sangat minim dan tidak layak, mengacu pada 14 kriteria kemiskinan BPS), mencapai 17,95% dari total warga masyarakat. Permasalahan utama kemiskinan sebelum ada inisiatif UPTPK, yaitu tidak mempunyai informasi yang pasti dan alur birokrasi yang panjang dan berbelit.

UPTPK adalah *One Stop Service* penanggulangan kemiskinan, melakukan sebagian kewenangan Satker yang mempunyai kegiatan penanggulangan kemiskinan. Warga miskin kini mempunyai “satu tempat” penyampaian aduan masalah kemiskinan, datang ke UPTPK dan langsung mendapatkan solusi. Strategi UPTPK, (1) membangun gedung UPTPK dan sosialisasi gencar keberadaan UPTPK kepada masyarakat miskin melalui rantai birokrasi efektif sampai Camat, Lurah, dan RT, dan melalui media elektronik (*website* UPTPK <http://uptpk.sragenkab.go.id/>), didukung jaringan *online* dari semua Satker sampai Kantor Camat/Lurah/Kepala Desa se-Kabupaten Sragen dengan Surat Maya (<http://surat.sragenkab.go.id/>) dan Kantor Maya (<http://kantaya.sragenkab.go.id/>); (2) memangkas alur birokrasi dengan membentuk pelayanan terpadu satu pintu (persyaratan cukup Kartu Keluarga dan KTP Kabupaten Sragen); dan (3) UPTPK menyusun *database* kemiskinan yang wajib dirujuk oleh Satker dan Lembaga swasta/masyarakat. *Database* diolah dalam SIMPK berbasis *web* (simsaraswati.sragenkab.go.id) terhubung ke semua Satker, Kecamatan, Kelurahan/Desa, Badan Amil Zakat (BAZ) <http://www.bazsragen.org/>, Mitra Kesejahteraan Rakyat (MATRA) <http://matra.sragenkab.go.id/>, dan *Corporate Forum For Community Development* (CFCD) Email UPTPK, yaitu uptpk@sragenkab.go.id.

UPTPK kreatif, inovatif, dan unik, dilakukan Sragen pertama di Indonesia, mengubah paradigma pelayanan kemiskinan menjadi terpadu satu pintu dan data tunggal. Pendekatan yang dilakukan, (1) kelembagaan (UPTPK); dan (2) pendekatan sistem (SIMPK), Kartu Saraswati (identitas warga miskin untuk mendapatkan layanan kesehatan dan sosial ekonomi) dan Kartu Sintawati (identitas siswa miskin untuk mendapatkan layanan pendidikan).

Pemkab membangun gedung UPTPK khusus untuk pelayanan terpadu kemiskinan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana kantor, SIMPK, *ambulance* gratis antar jemput warga miskin, dan tata ruang perkantoran menuju pelayanan publik prima. Sejak tahun 2012, dikerjakan pembuatan Standard Pelayanan Minimal dan *Standard Operating Procedure* untuk semua pelayanan di UPTPK, penyusunan dan pembuatan *single database* kemiskinan yang valid. Untuk mengevaluasi, dilakukan survey kepuasan pelanggan (warga miskin yang datang ke UPTPK pada 1 Juli 2013 sampai dengan 31 Desember 2014).

Pemangku kepentingan internal terdiri atas pejabat dan unit/satker terkait. Pemangku kepentingan eksternal, antara lain BUMD/Sektor Swasta, CFCD, MATRA, LSM Himaseta, BAZ (Kabupaten Sragen menerima “BAZ Award” tahun 2014, mengintegrasikan data fakir miskin penerima zakat dengan data base kemiskinan), Organisasi Muhammadiyah dan NU dengan lembaga-lembaga otonom di bawahnya, dan Warga masyarakat (Tenaga Kerja Sukarela Kecamatan, Bidan Desa, pengusaha, dan perseorangan). Sumber daya terdiri atas keuangan, manusia, dan teknis). Pendanaan (biaya operasional survey, rapat, dan perlengkapan), program (APBN, APBD, dana CSR BUMN/BUMD/BUMS, MATRA, dan sumbangan masyarakat). SDM UPTPK, 23 personil diambil dari SKPD Teknis yang kompeten, performance baik, menguasai teknis proses pelayanan, memahami prinsip dasar pelayanan yang baik, mampu mengoperasikan komputer, mengikuti *training for success*, bimbingan rohani, tata cara

In 2011, 62.109 poor families -families of which each member consumes less than IDR208.488 per month (IDR9.350 per day)- live in poor housing. This number represents 17.95% of all citizen of Sragen Regency. Poverty alleviation efforts have faced various difficulties that include the unavailability of reliable data and complicated and long bureaucracy, to name a few.

As a one-stop service in poverty alleviation, UPTPK has the authority of a Task Unit (Sakter). Poor families are only required to visit one office building to obtain poverty-related services. UPTPK's strategies to achieve its goal include: (1) constructing a dedicated building for UPTPK's operational and perform various socialization programs utilizing bureaucracy chain in Sub-districts, Lurah, residencies, and electronic media; (2) trim down the bureaucracy process by providing an integrated service counter that only require Family Registration Certificate and Identification Card; and (3) constructing a database which will serve as reference for every Task Unit and NGOs dealing with poverty. The digital database is connected to all task units, Sub-districts, Villages/Kelurahan, Zakat Collection and Distribution Agency (BAZ) <http://www.bazsragen.org>, Mitra Kesejahteraan Rakyat (Public Prosperity Partner/MATRA) <http://matra.sragenkab.go.id/>, Corporate Forum for Community Development (CFCD), and UPTPK's email account uptpk@sragen.go.id.

UPTPK is creative, innovative, and unique. As the first of its kind in Indonesia, it changes the paradigm in administrating poverty issues with its integrated service counter. The approaches used are: (1) institutional approach with the establishment of the unit itself; and (2) systematical approach through Poverty Alleviation Information System Management (SIMP), Saraswati card which provides identification for low-income society and is used in obtaining poverty-related services, and Sintawati identification card for students.

Sragen Regency Government built a dedicated building to provide integrated service for poor society, that is equipped with the infrastructures such as SIMPK, ambulances, and adequate office arrangement aimed service excellence. Since 2012, UPTPK has constructed and perfected a set Service Standard and Standard Operating Procedures to guide service delivery. The standards are utilized along with a guideline set for the construction of a single database on poverty of which validity can be accounted for. As a form of evaluation, the unit conducted satisfaction survey on target society during the period of 1 July to 31 December 2014.

Internal stakeholders consist of all related officials and task units. External stakeholders consist of private and state-owned enterprises, CFCD, MATRA, Himaseta (NGO), BAZ, Muhammadiyah, NU, and the member of the society in general (those involve in the charity works in Districts, midwives, entrepreneurs, and individuals). Funding for operational surveys, meetings, and supplies comes from local and national budget, CSR funds, private and state-owned business enterprises, and public donations. The human resource running the Unit comprises of 23 staffs and officials recruited from other Task Units in Sragen Regency, and all have excellent competence, high performance, good technical knowledge regarding service providing process, can operate the computers. The staffs were given a special training, religious counseling and are required to have tidy and attractive appearance. UPTPK coordinates with Sub-district units, the society, and NGOs.

UPTPK utilizes internet-based technology to create a virtual office, connecting the Unit with all Task Units, Sub-districts, and Village/Kelurahan in Sragen Regency. Standard Operating

berpakaian, dan berpenampilan menarik. UPTPK berkoordinasi dengan UPTPK Kecamatan, Masyarakat, dan pegiat LSM.

UPTPK menggunakan Surat Maya dan Kantaya (kantor maya) berbasis web yang menghubungkan semua Satuan Kerja, Kecamatan, dan Desa/kelurahan se-Kabupaten Sragen. *Standard Operating Procedure* dan *Standard Pelayanan Minimal* dibuat untuk menjamin kualitas pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan UPTPK mencapai skor 82. Beberapa keluaran konkret UPTPK, (1) pelayanan Kemiskinan yang terpadu, satu pintu, dengan prosedur yang singkat, tanpa dipungut biaya; (2) data base kemiskinan yang tunggal dan terintegrasi; (3) kartu Saraswati dan kartu Sintawati.

Pemantauan menyangkut waktu dan frekwensi, program, kegiatan, dan dilakukan setiap waktu. Rapat rutin mingguan membahas inovasi. Monev program membahas keterpaduan program dan monev kegiatan difokuskan pada pelajar dan mahasiswa penerima beasiswa dan perbaikan RTLH, dukungan facebook MATRA dan FCD. Akses monev oleh masyarakat melalui *website* <http://uptpk.sragenkab.go.id>. UPTPK melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat. Masalah cepat diatasi, yaitu belum diadopsinya *database* kemiskinan UPTPK/Daerah ke dalam *Database* Kemiskinan Nasional; mental sosial budaya sebagian masyarakat yang belum pro-penanggulangan kemiskinan; dan Satker mempunyai banyak tugas lain. Dampak positif, terlihat pada kepastian pelayanan kemiskinan, prosedur mudah dan pelayanan cepat, dan kesamaan data warga miskin. Berdasarkan Data Susenas 2010, angka kemiskinan Kabupaten Sragen sebesar 17,49%, 17,95% (2011), turun menjadi 16,72% (2012) setelah ada UPTPK, dan 15,09% (2013).

UPTPK dilanjutkan, didukung kesiapan aspek keuangan dan regulasi (Perda, 10 Perbup/SK Bupati, dan usulan perubahan UPTPK menjadi Badan Penanggulangan Kemiskinan, menunggu persetujuan Men PANRB dan Mendagri). Peluang replikasi, terlihat dari perhatian serius terhadap UPTPK dari Pemerintah Pusat, Pemprov/Pemkab/Pemkot, DPRD, ILO, UNICEF, GTZ/GIZ, *Compassionate City* (Kota Welas Asih), dan LSM. Bupati dan Kepala UPTPK diundang menjadi nara sumber workshop penanggulangan kemiskinan. Pembelajaran dari UPTPK adalah filosofi memulyakan dan memanusiakan orang miskin, tidak menganggap sebagai komoditas sosial-ekonomi-politik, dan bukan tugas sampiran. Penting keberpihakan, tidak hanya kepada masyarakat yang mempunya, tetapi juga kepada masyarakat papa. Syarat mutlak, *good will* dan dukungan Kepala Daerah dan Legislatif, Satker, kemitraan, dan masyarakat. Ke depan, harus dilakukan pengembangan program, rencana kerja, rencana aksi, penyempurnaan SIMPK, jejaring, serta bukan sinterklas dan karitatif.

Procedure and Service Standard are constructed to ensure the quality of the services it provides. Public satisfaction index for its service is at 82 high. Some tangible outputs of the Unit are: (1) the integration of poverty-related services with a simple procedure and free of charge; (2) the database on poverty that is united and integrated; (3) Saraswati Card and Sintawati Card.

Monitoring and evaluation of its frequency, program, and implementation are conducted regularly. A weekly meeting is held to discuss innovation. Monitoring and evaluation of the program discuss its integrity, monitoring and evaluation of implementation is focused on students who receive grant and scholarship and the betterment of RTLH, and FCD and MATRA facebook supports. The society is given access to monitoring and evaluation in the website <http://uptpk.sragen.go.id>. UPTPK conducted the public satisfaction survey.

Challenges facing UPTPK's operation include the fact that the database it produces is not yet included in the National Poverty Database; the lack of awareness in the society regarding poverty alleviation efforts; the compelling workload of other Task Units.

Its positive impact is shown through the quality of the service, simpler procedure, and reliability of the database. Based on a national census in 2010, the poverty index in Sragen Regency was 17.49%. After the establishment of UPTPK, that number has been lowered to 16.72% in 2012 and further down to 15.09% in 2013.

UPTPK receives various supports from the government in the form of financial support and regulation. It has been proposed that its organizational status be lifted thus changing its name to Poverty Alleviation Agency: a proposal waiting to be approved by the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucracy Reform, and by the Ministry of Internal Affairs. Its potential for replication lies in the attention it receives from Central Government, other Provinces, Regencies and Cities, House of Representative, ILO, UNICEF, GTZ/GIZ, Compassionate City (Kota Welas Asih), and NGOs. Sragen Regent and the Head of UPTPK have been invited to speak at various workshops about poverty alleviation. The lessons learned include: the awareness to treat human suffering compassionately and not treating it merely as political commodity; and the awareness that poverty is not government's side job. The government needs to bear in mind that they serve not only the haves but also the have-nots. All parties need to have good will, cooperation, and commitment to solving poverty-related problems. In the future, further development of the programs and action plans needs to be conducted to ensure its sustainability and avoid UPTPK becoming a temporary and superficial solution to poverty.



12. ODHALINK

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kabupaten Pasuruan
Unit Inovasi Pelayanan	RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan Email retnodyah_lestari@yahoo.com

HIV/AIDS? Kata-kata ini seakan memalukan dan menjijikkan. Orang mungkin lebih baik menutup telinga dan mata saja, dan lari sejauh-jauhnya. Padahal kasus penderita HIV/AIDS terus meningkat dan fenomenanya seperti gunung es, merupakan masalah yang harus dipecahkan bersama. Pada tahun 2012 penderita HIV/AIDS di Kabupaten Pasuruan menempati urutan ke-5 setelah kota Malang. Kemudian RSUD Bangil melalui Tim VCT/CST (*Voluntary Counselling and Testing*)/(*Care, Support and Treatment*) membuat terobosan, yaitu ODHA link (ODHA - Orang Dengan HIV/AIDS dan ODHA link - akses yang bisa digunakan masyarakat umum dan pasien penderita HIV/IDS untuk mengetahui informasi, menyampaikan keluhan dan pengobatan).

Pada bulan Agustus 2012, RSUD Bangil mendirikan pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan penyakit akibat virus HIV/AIDS dan melayani masyarakat Kabupaten Pasuruan dan dari luar Kabupaten Pasuruan. Pelayanan itu diberi nama “Klinik VCT/CST” (VCT: klinik pelayanan pasien yang ingin mengetahui, berkonsultasi, dan melakukan pemeriksaan sebelum diketahui dia terjangkit atau tidak terjangkit virus HIV; dan CST: klinik yang peduli mendukung dan memberikan pengobatan ARV (Anti Retro Viral). ODHA link membantu mereka yang merasa tersisih, terbuang, dijauhkan, tidak dipedulikan, distigma dan didiskriminasi dengan tiga terobosan, yaitu *On Line SMS 24jam* (*On Line SMS* dengan nomor telepon petugas VCT, CST dan Farmasi); *Delivery Order* (kemudahan pasien dengan



12. ODHALINK

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Pasuruan Regency
units of service innovation	RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan Email retnodyah_lestari@yahoo.com

HIV/AIDS? These words sound shameful and disgusting. Society might as well close their ears and eyes, and run as far as possible. Nevertheless, the cases of HIV/AIDS have been continuously increasing and the phenomenon is like an iceberg, which should be addressed together. In 2012, the number of people with HIV/AIDS in Pasuruan ranks 5th after the city of Malang. Subsequently, Bangil Public Hospital through VCT/CST Team (Voluntary Counselling and Testing)/(Care, Support and Treatment) made a breakthrough, namely ODHA link (ODHA - people living with HIV/AIDS, and ODHA link - access that can be use by the public and patients with HIV/AIDS to find out information, file a complaint and treatment.

In August 2012, the Bangil Public Hospital established health services related to diseases caused by HIV/ AIDS and serve the society of Pasuruan and from outside Pasuruan. This health service was called “VCT/CST clinic “ (VCT: clinical care for patients who want to find out, consult, and get themselves tested before knowing whether or not they are infected with HIV; and CST: clinical care for patients that support and provide antiretroviral (ARV) treatment. ODHA links help those who feel left out, wasted, deprived, neglected, stigmatized and discriminated with three breakthroughs, that consist of 24-hours Online SMS (Online SMS with phone numbers of VCT, CST

ART (Anti Retro Viral Terapi) agar pasien rutin minum obat dan menghindari *Drop Out*); dan *High Acces* (kegiatan rutin dan berkesinambungan berupa penyuluhan, promosi, edukasi, pelatihan, keterampilan, dan *mobile visit*). *Alhamdulillah* setekah berjalan 3 tahun, angka kunjungan di Poli VCT/CST meningkat, masyarakat antusias, dukungan masyarakat sekitar, dan kepedulian pada HIV/AIDS meningkat. Dulu pasien HIV/AIDS dirujuk, sekarang dikerjakan di RSUD Bangil. Dulu masyarakat risiko tinggi (risti) tidak mau memeriksakan diri secara sukarela, kini mulai memeriksakan diri ke Poli VCT/CST.

Keberadaan ODHA sangat memprihatinkan. Dilihat dari usia (mulai bayi sampai usia tua) dan kelompok risti (Wanita Penjaja Sex, WPS, Pelanggan WPS, Pasangan Pelanggan WPS, IDU (Pengguna Narkoba dengan Jarum Suntik) dan pasangannya, LSL (Laki Suka Laki), dan WARIA). Dari Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) diperoleh data Penderita HIV/AIDS di Kabupaten Pasuruan cukup banyak berobat ke RS Syaiful Anwar Malang, RS Sidoarjo, dan RS DR. Soetomo Surabaya. Penderita HIV/AIDS Kabupaten Pasuruan banyak mengeluh, karena jarak jauh, biaya besar, dan bisa membuat *drop out* yang sudah memperoleh ART (Anti Retro Virus Terapi) karena harus mengikuti aturan dengan menggunakan akses rujukan berjenjang saat berobat lintas daerah.

Ketika akses untuk penderita HIV/AIDS belum ada, begitu banyak pasien yang positif HIV/AIDS datang ke RSUD Bangil dalam kondisi yang kurang baik, drop dan kritis, tidak terdeteksi pemeriksaan darahnya, hanya menduga, melihat tanda dan gejala yang mirip HIV/AIDS lalu dirujuk ke Rumah Sakit yang lebih kompeten. Keadaan ini mendorong RSUD untuk mempunyai fasilitas pemeriksaan dan pengobatan penderita HIV/AIDS. Salah satu penggagas, dr Dian Arie dan juga dr Darmi menyarankan adanya Klinik HIV di RSUD Bangil dan kemudian beberapa dokter dan perawat mengikuti pelatihan tentang HIV/AIDS. Dengan berdirinya Klinik VCT/CST di RSUD Bangil diharapkan mampu menjangkau para penderita HIV/AIDS yang masih tersembunyi, para penderita HIV/AIDS mau rutin berobat, tidak putus obat/*drop out*, dan selalu berkonsultasi mengenai kondisi serta perubahan yang terjadi baik sebelum maupun sesudah minum obat ARV.

ODHA *link* kreatif dan inovatif. Strategi yang digunakan ODHA *link* meliputi 1) *online SMS* 24jam (memberikan kartu nama dengan nomor telepon semua petugas VCT, CST dan Farmasi kepada Puskesmas, LSM, KPA, kelompok risti, layanan klinik Spesialis, dan ruangan rawat inap; masyarakat dapat bertanya mengenai HIV/AIDS, follow up pasien yang akan test, test berkelanjutan untuk pasien indeterminate, pasien resiko tinggi, serta pasien yang memulai dan yang sudah mendapat ART); 2) *delivery service* (memberi kemudahan pasien dengan ART yang rumahnya jauh, sibuk bekerja, sedang sakit, berhalangan karena suatu hal, biaya transportasi dan malu untuk mengambil obat di poli CST); dan 3) *high acces* (kegiatan rutin dan berkesinambungan berupa penyuluhan, promosi, edukasi, pelatihan, ketrampilan, dan *mobile visit*). Kegiatan ini dilaksanakan supaya masyarakat lebih mengerti tentang penyakit HIV, bagaimana penularannya dan pengobatan penyakitnya. Masih banyak masyarakat tidak paham tentang penyakit ini, karena menganggap penyakit yang memalukan dan menjijikkan harus disembunyikan, sehingga mereka makin tidak mengerti, malu memeriksakan diri, dan tidak mau berobat.

Pemangku kepentingan terdiri dari jajaran internal RSUD Bangil dan eksternal (instansi di luar RSUD Bangil, Pemkab, Dunia Usaha, dan Swasta). Keberhasilan klinik VCT/CST antara lain berkat komitmen dan dukungan pimpinan serta kesungguhan petugas, Dinas Kesehatan, KPA, dan LSM. Sumber daya terdiri atas sumber Daya Keuangan (APBD), sumber daya manusia (keterampilan), teknis (pelayanan, sarana dan prasarana), dan kelembagaan (regulasi). Manfaat ODHA *link* (pelayanan 24 jam *online*, *delivery service*, dan *high access*), dinikmati pasien, kepuasan petugas, ketepatan waktu pelayanan, disiplin minum obat, kepercayaan pasien kepada rumah sakit, silaturahmi, dan keberlanjutan.

and Pharmacy personnel); Delivery Order (convenience for patients with ART (Anti Retro Viral Therapy) so that patients could take medication regularly and avoiding Drop Out); and High Access (regular and continuous activities such as counseling, promotion, education, training, skills, and mobile visit). Thanks to God, after running for 3 years, the number of visits to VCT/CST Clinic is increasing, society becomes enthusiastic, local community support, and awareness of HIV/AIDS is increasing. In the past HIV/AIDS patients were referred to, nowadays the patients are given care in Bangil Public Hospital. In the past, the high-risk people did not want to be tested voluntarily, but now they are beginning to get themselves tested in the VCT/CST Clinic.

Especially considering the age (from infants to old age) and high-risk groups (Female Sex Workers, their Customers, the Customer partners, Injected Drugs Users (Drug Users with needles) and their partners, MLM (Men Love Men), and transsexual). Data from the National AIDS Commission (NAC) showed that HIV/AIDS patients in Pasuruan go to Syaiful Anwar Hospital in Malang, Sidoarjo Hospital, and Dr. Soetomo Hospital of Surabaya. HIV/AIDS patients in Pasuruan mostly complain about the long-distance, huge cost, and possibility to make those who already have ART (Anti Retro Virus Therapy) to drop out because they have to follow the rules by using tiered referral during across regions treatment.

When access for HIV/AIDS patient had not yet existed, many patients with HIV/AIDS who came to Bangil Public Hospital were already in unwell, drop and critical condition, result of blood examination was not detected, judging by seeing the signs and symptoms similar to those of HIV/AIDS and then referred to more competent Hospital. This situation encouraged Public Hospitals to have facilities for examination and treatment of patients with HIV/AIDS. Among of the initiators, Dr. Dian Arie and also Dr. Darmi suggest the establishment of the HIV Clinic at the Bangil Public Hospital and then some doctors and nurses join training on HIV/AIDS. With the establishment of VCT/CST Clinic in Bangil Public Hospital, it is expected to scout people with HIV/AIDS who are still hidden, people with HIV/AIDS willingly have routine treatment, no medication withdrawal/drop-out, and always consult about the condition as well as the changes that occurred both before and after taking antiretroviral drugs.

ODHA link is creative and innovative. The strategy used by ODHA link includes 1) 24 hours online SMS (giving business cards with phone numbers of all VCT, CST and Pharmacy personnel to health centers, NGOs, NAC, high-risk groups, specialist clinics, and inpatient rooms; the society can ask questions about HIV/AIDS, follow-up of patients who will have test, sustainable test for indeterminate patients, high-risk patients, and patients who have started and who had received ART); 2) delivery service (given the convenience for patients with ART who live far, busy, suffer from sickness, absent for one particular reason, the cost of transportations and feeling embarrassed to take medication in CST Clinic); and 3) high access (regular and continuous activities such as counseling, promotion, education, training, skills, and mobile visit). These activities are carried out so that society would understand more about HIV, how it is transmitted and the treatment of disease. There are still many people in the society who do not understand about this disease, because it is considered shameful and disgusting disease that should be hidden, so the more they do not understand, feeling ashamed to get tested, and hesitant to seek treatment.

The stakeholders consist of internal lines of Bangil Public Hospital and external (agencies outside of Bangil Public Hospital, local government, business sector, and private sector). The success of VCT/CST Clinic is among others because of commitment and support of the leaders and seriousness of officers, Public Health Office, KPA, and NGOs. The resources consist of Financial

Pemantauan dan evaluasi dilakukan melalui *recording reporting* (jumlah kunjungan, pasien, dan kesembuhan) dan SMS. Pasien ke klinik VCT/CST, 21 kunjungan dan 15 berobat (2012), 48 kunjungan dan 48 berobat (2013), dan 139 kunjungan dan 133 berobat (2014). Kendala yang dihadapi ODHA *Link*, antara lain ketidakjelasan alamat pasien, SMS online, jaringan terganggu, pasien belum mengerti aturan, dan penyuluhan kurang menarik) diatasi dengan penggunaan kartu, sabar, kerja sama dengan PT Telkom, sosialisasi yang menarik, pelayanan berkualitas, dan peningkatan keterampilan petugas melalui pelatihan). Dampak dan manfaat ODHA link antara lain pelayanan yang nyaman, pengobatan dan rujukan, dan kepedulian.

Keberhasilan ODHA *link* dapat dilihat dari peningkatan kunjungan klinik VCT/CST dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 (konseling, pengobatan, rujukan dari puskesmas dan rujukan masuk dari RS Rujukan ART lainnya di seluruh Indonesia), dan Waria/Gay/LSL sudah *open minded*. Keberlanjutan ODHA *link* diupayakan dengan memperluas pelayanan (bekerja sama dengan Ikatan Perempuan Positif Indonesia/ IPPI) dan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dukungan *leaflet*/ brosur/poster/*X-banner* dan media lainnya (KPA dan LSM), Perda HIV/AIDS, *mobile visit*, sinergi dengan baksos RSUD Bangil, senam pernafasan, buku kecil (Yayasan Spiritia), CSR, kunjungan Cak dan Yuk, aplikasi *software*, dan program *sharing psycho spiritual motivation* (PT Telkom).

Replikasi masih berada pada tahap rencana penerapan model ODHA link di beberapa Puskesmas (Kabupaten Pasuruan) dan kunjungan Pemkab lain untuk memahami ODHA *link*. Pembelajaran dari ODHA link adalah komitmen, kesabaran, pelayanan berkualitas. Semua petugas layanan HIV/AIDS harus membagikan nomor ponsel khusus kepada pasien (menjadi jembatan bagi RSUD Bangil dengan Puskesmas, LSM dan Kader Desa, dan mendukung Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di RSUD Bangil). Ke depan, Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan menjadikan beberapa puskesmasnya sebagai satelit ARV (Humas RSUD Bangil didukung 3 LSM, yaitu Paramitra (IMS, WPS dan Pasangan Seksual); Sadai Hati (kelompok Penasun), dan Wamarapa (kelompok Waria dan Gay/LSL), pelayanan lebih komprehensif dengan menambahkan beberapa terobosan baru, dan membangun pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) bagi pasien dan keluarga agar tidak *under estimate* dalam menyongsong masa depan yang cerah.

Resources (local government budget), human resources (skills), technical resources (services, facilities and infrastructure), and institutional (regulations). Benefits of ODHA link (24 hours online service, delivery service, and high access), are patients convenience, personal satisfaction, timeliness of service, discipline in taking medication, the patient trust to the hospital, hospitality and sustainability.

Monitoring and evaluation are conducted through the recording reporting (number of visits, patients, and cures) and SMS. Patients to VCT/CST Clinic consist of 21 visits and 15 treatments (2012), 48 visits and 48 treatments (2013), and 139 visits and 133 treatments (2014). Constraints faced by ODHA links include obscurity of patient address, the network is compromised for SMS online, patients lack understanding about the rules, and interactive counseling are overcome by the use of cards, patience, cooperation with PT Telkom, interesting socialization, high-quality service, and increasing personnel' skills through training. The impact and benefits of ODHA link are convenient services, treatment and referral, and concern.

The success of ODHA link could be seen from the increasing number of the VCT/CST clinic visits from 2012 until 2015 (counseling, treatment, referrals from public health centers and referral from other ART-referred hospitals across Indonesia), and Transsexuals/Gay/MLM are already open-minded. Sustainability ODHA link is conducted by expanding the services (in collaboration with the Association of Indonesian Positive Women/IPPI) and the Social Department of Manpower and Transmigration, supports of leaflets/brochures/posters/X-banners and other media (KPA and NGOs), local government regulation about HIV/AIDS, mobile visit, synergy with social acts of Bangil Public Hospital, breathing exercises, the small book (Spiritia Foundation), CSR, visit from Cak and Yuk, software application, and sharing spiritual psycho motivation program (PT Telkom).

The replication is still on the stage of the plan of implementing ODHA link models in several Public Health Centers (Pasuruan) and visits from other local government to understand ODHA link. Lesson learned from ODHA link is commitment, patience, and high-quality service. All personnel in HIV/AIDS healthcare have to share a special phone number to the patient (a bridge for Bangil Public Hospital with public health centers, NGOs and village cadres, and support Prevention and Infection Control Program in the Bangil Public Hospital). In the future, Pasuruan Regency Public Health Office should make some public health centers as ARV satellite (Public Relation of Bangil Public Hospital is supported by 3 NGOs, namely Paramitra (IMS, Female Sex Workers and their Sexual Couple); Sadar Hati (IDU group), and Wamarapa (transsexuals and Gay/MLM group), more comprehensive services by adding some new breakthroughs, and build a mindset and work culture sets for patients and families in order not to underestimate in facing a bright future.

13. Program Pengendalian Malaria Kabupaten Teluk Bintuni melalui sistem EDAT

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kabupaten Teluk Bintuni
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Kesehatan Kabupaten Teluk Bintuni Email drakestar1208@yahoo.com

Kabupaten Teluk Bintuni merupakan salah satu wilayah endemis malaria dengan *Annual Parasite Incidence* (API) di atas 200 per seribu penduduk. Sejak tahun 2004 telah dilakukan upaya terstruktur untuk menanggulangi tingginya angka kesakitan malaria di Kabupaten Bintuni dengan menggandeng mitra swasta dan masyarakat setempat untuk berpartisipasi dalam program pengendalian malaria. Keterlibatan berbagai pihak memungkinkan program dapat terlaksana bahkan sampai ke daerah terpencil yang kurang memiliki akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan melalui Juru Malaria Kampung (JMK) yang direkrut dari masyarakat lokal setempat. Sistem penanggulangan malaria berbasis masyarakat di bawah koordinasi Puskesmas setempat memungkinkan hadirnya konsep pengobatan malaria yang spesifik, *Early Diagnosis And Treatment* (EDAT). Sistem EDAT diyakini mampu memutus rantai penularan malaria dengan sangat signifikan sehingga dapat dijadikan acuan yang dapat dikembangkan oleh Kabupaten/Kota lain di seluruh Indonesia.

Kondisi Di Bintuni Setelah Penerapan Sistem EDAT

Akses masyarakat sampai di tempat terpencil

Tidak ada lagi obat suntikan, semua menggunakan obat terstandarisasi

Logistik obat malaria ditata dalam malaria kit secara teratur

Pengemasan Obat Malaria
 > Dapat diemis ulang dan dibagikan kembali ke level terendah untuk digunakan sebagai rujukan, sehingga pemberian obat

Timbangan dengan sistim warna sangat memudahkan pemberian obat

BERANTAS MALARIA DENGAN OBAT YANG TEPAT
 Obat Malaria-Plus
 Tersebut di PUSKESMAS PUSTU-PAN-JMK
 OBAT-OBAT INI TIDAK DIANURUKAN LAGI UNTUK DIGUNAKAN SEBAGAI OBAT ANTI MALARIA

Warung-toko obat,kios dan apotek menjual segala jenis obat malaria

Semua Penderita harus dilakukan pemeriksaan Laboratorium/RDT

13. Malaria Containment Program in Teluk Bintuni Regency through EDAT System.

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Teluk Bintuni Regency
units of service innovation	Dinas Kesehatan Kabupaten Teluk Bintuni Email drakestar1208@yahoo.com

Teluk Bintuni Regency is one of malaria endemic area with Annual Parasite Incidence (API) above 200 per 1000 individuals. Since 2004, various structured efforts, involving private partners and local communities, have been made to contain and deal with high number of malaria infection in the Regency. Such collaboration enables any containment programs to reach even the most remote of areas in Teluk Bintuni: areas where access to health care facilities is scarce. Teluk Bintuni Regency’s Health Affair Office recruited local individuals to become Village Malaria Staff (Juru Malaria Kampung/JMK). This community-based malaria containment system, under the coordination of local Health Care Centers (Puskesmas) make it possible to a specific concept of malaria treatment called Early Diagnosis And Treatment (EDAT). The system can effectively contain the spread of the disease, and believe to be suitable for another region in Indonesia.

Inovasi lain adalah 1) pengepakan ulang obat malaria berdasarkan kategori berat badan dan ditandai warna; 2) pembekalan cara pemeriksaan dan pengobatan sesuai standar kepada seluruh tenaga kesehatan; malaria kit memudahkan ketersediaan logistik dan *supply* obat malaria; dan 4) pemasaran sosial program malaria dengan poster. EDAT berhasil menurunkan drastis API Kabupaten Teluk Bintuni dari sekitar 200 per seribu penduduk di tahun 2004 menjadi 5.6 per seribu penduduk pada tahun 2013. Dengan pencapaian ini Kabupaten Teluk Bintuni berkeyakinan dan mencanangkan program “Menuju Bintuni Bebas Malaria Tahun 2020”.

Permasalahan malaria di Kabupaten Teluk Bintuni adalah tingginya angka kesakitan dan kematian malaria; model penanggulangan selama ini tidak menunjukkan penurunan angka kesakitan dan kematian akibat malaria secara signifikan; masyarakat di daerah terpencil kurang memiliki akses terhadap ketersediaan obat malaria; tenaga kesehatan kurang dan kemampuan petugas medis terbatas; tidak ada model penanggulangan malaria yang sederhana dan mudah diaplikasikan; masyarakat mendapatkan obat malaria secara bebas di apotik, toko obat dan kios secara tidak terkendali; dan diagnosa malaria berdasarkan gejala klinis tidak berdasarkan pemeriksaan laboratorium. Uji coba penanggulangan malaria dilakukan melalui pilot proyek program yang diinisiasi oleh Dinkes Teluk Bintuni dan PT *Beyond Petroleum* dengan mengajak masyarakat setempat.

EDAT kreatif dan inovatif, ditandai pengepakan ulang obat malaria melalui sistem warna memudahkan penggunaan obat malaria; mampu menurunkan angka kesakitan akibat malaria secara sangat signifikan; JMK membantu sampai ke daerah terpencil; penggunaan malaria kit memudahkan distribusi, pemantauan, dan penggunaan obat malaria; pemasaran sosial melalui poster cukup menarik, pelatihan meningkatkan pengetahuan tenaga kesehatan tentang standar penanggulangan malaria; dan *quality assurance* pelaksanaan *surveillance* malaria dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan. Sesudah EDAT diterapkan, ada kemudahan akses masyarakat terhadap ketersediaan obat malaria; kehadiran JKM yang direkrut, dilatih, dan disupervisi oleh Dinkes mampu mengatasi kendala kurangnya tenaga kesehatan. Ini semua menunjukkan bahwa EDAT berkelanjutan dan dapat direplikasikan di daerah lain.

Strategi pelaksanaan EDAT dilakukan, yaitu 1) pengembangan kapasitas tenaga lokal untuk program malaria (2004-2005); 2) peningkatan akses terhadap model program malaria (2006-2008); dan 3) penerapan model pengendalian malaria di seluruh Kabupaten Teluk Bintuni dan penyempurnaan sistem *surveillance* malaria (2009-2011). Pemangku kepentingan terdiri atas Bupati Teluk Bintuni, Dinkeskab Teluk Bintuni, Puskesmas se-Kabupaten Bintuni, Kader/Juru Malaria Kampung (JMK), Yayasan Sosial Agustinus, PT *Beyond Petroleum* dan perusahaan lain yang terlibat dalam inisiasi Juru Malaria Perusahaan, Dinkesprov Papua Barat, dan *Global Fund*.

Sumber daya yang menonjol adalah pembiayaan dan SDM. Sumber pembiayaan tahun anggaran 2013 adalah gabungan dari berbagai sumber dana (APBD Pemkab Teluk Bintuni/Dinas Kesehatan, Rp. 591.540.000,00 di luar belanja pegawai), dana program malaria dari BP Tangguh, Rp. 2.000.000.000,00; dan dana penanggulangan malaria dari *Global Fund*, Rp. 61.044.000,00). Ini adalah sumber pembiayaan yang bisa terupiahkan, belum termasuk sumbangsih masyarakat ataupun waktu dan jerih payah semua pemangku kepentingan dalam melaksanakan program.

Ada lima keluaran penerapan sistem EDAT, yaitu 1) penurunan drastis API dari sekitar 200 menjadi 5,6 per seribu pada tahun 2013; 2) angka kematian akibat malaria diturunkan menjadi 0 sejak tahun 2010; 3) penggunaan obat malaria di luar *artemisinin* sejak tahun 2012 mendekati nihil; 4) proporsi petugas kesehatan yang mampu secara mandiri melakukan pemeriksaan malaria sederhana

Other innovation includes 1) repackaging and color-coding the medicine based on patient's body weight; 2) providing the medical staffs with the standard method of diagnosis and medication; 3) distributing malaria kit that ensures the availability of logistic and supplies of medicine; and 4) socialization of the program through posters. EDAT has helped reduce the Annual Parasite Incidence from 200 out of 1.000 individuals in 2004 to 5.6 per 1.000 in 2013. It gives Teluk Bintuni Regency the confidence to adopt "Strive for Malaria-Free Bintuni in 2020" as its strategy.

The problems from malaria in Teluk Bintuni Regency arise from the high rate of infection and mortality caused by the disease; the failure of the past containment methods in reducing the rate of infection and mortality; poor access to health care facility for the people in remote areas; the lack of health care staffs' number and competence; the non-existence of simple containment method that can be applied easily in the community; inability to control and regulate the distribution of malaria medicine in pharmacies, drug stores and kiosk which in part is the result of public ignorance; and the tendency of diagnosis to rely solely on clinical symptoms instead of laboratory tests. Teluk Bintuni's Health Affair Office and Beyond Petroleum Inc. initiated the pilot project with the help of local people.

EDAT's aspect of creativity and innovation includes medicine repacking and color-coding to ease the local health care staffs and the patients in administering the medicine; its ability to significantly reduce the rate of malaria infection and mortality; its coverage that reaches the remote areas with the help of JMK; the use of malaria kit that allows better distribution, monitoring, and the administration of malaria medicine; the utilization of attractive socialization posters; trainings for improving the knowledge of the medical staffs of the standard of malaria containment; and the sustainable and consistent implementation of malaria surveillance and service quality assurance. After the implementation of EDAT, the society have better access to malaria medicines and the problems arise from the lack of medical staffs are handled well with the help of JKM whose number are growing thanks to the continuous efforts of recruiting, training, supervision programs run by the Office. It all goes to show that EDAT is sustainable and replicable in another region.

The strategies for EDAT are 1) the development of local manpower for malaria containment program (2004-2005); 2) improving the access to the program (2006-2008); and 3) the implementation of malaria containment model all across Teluk Bintuni Regency and the completion of malaria surveillance system (2009-2011). Stakeholders consist of Teluk Bintuni Regent, the Regency' Health Affair Office, Health Care Centers across the regency, Village Malaria Staff/Cadre, Agustinus Foundation, Beyond Petroleum Inc. and other business enterprises involve in the program, West Papua Provincial Government, and Global Fund.

Funding for 2013 came from various financial resources that include IDR591.540.000,-; from Regency's Annual Budget (APBD), BP Tangguh's malaria program fund IDR 2.000.000.000,-; and IDR61.044.000 from Global Fund's malaria containment fund. Beside those calculable resources, EDAT also received an innumerable non-fund contribution from the society and other stakeholders.

There are five main output of the implementation of EDAT: 1) the drastic reduction of API from 200 in 2004 to 5.6 in 2013; 2) the rate of mortality for malaria incidents is lowered to zero since 2010; 3) it successfully eliminate the consumption of malaria medicine other than artemisi-

dengan rapid tes mendekati 100% sejak 2013; dan 5) resistensi parasit malaria terhadap *artemisinin* yang terbukti tidak ada menjadi tanda ketepatan pengobatan.

Pemantauan dan evaluasi dilakukan setiap minggu oleh intern tim malaria kontrol dan dilakukan pertemuan Kadinkes, Kabid, Ketua Tim malaria control, dan Pemangku kepentingan (membahas pencapaian program setiap bulan, permasalahan yang muncul dan usulan jalan keluar, dan masukan untuk meningkatkan kinerja program). Evaluasi dilakukan setiap bulan *onsite* untuk wilayah yang menunjukkan peningkatan kasus malaria ataupun rutin sesuai jadwal evaluasi yang ada. Evaluasi program secara lintas sektoral oleh para pemangku kepentingan dilakukan setiap triwulan.

Kendala yang ada meliputi ketidaktersediaan tenaga kesehatan di kampung-kampung (dibentuk JMK dan peningkatan jumlah fasilitas kesehatan Puskesmas, Pustu, atau Poskeskam); 2) pemeriksaan dan pengobatan malaria yang rumit dan tidak standar (dibuat SOP yang sederhana dan jelas); dan logistik program malaria kurang tersedia (kerja sama Pemkab Teluk Bintuni, Pemprov Papua Barat, PT *Beyond Petroleum*, *Global Fund*, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya).

Sistem EDAT bermanfaat bagi masyarakat umum (kemudahan akses terhadap obat malaria yang benar, pemenuhan standar pelayanan dan SOP, standar pelayanan, dan evaluasi program *surveillance* malaria melalui sistem skoring yang baku memudahkan evaluasi terhadap standar). Bagi pemerintah, bisa belajar tentang upaya inovatif dalam pemecahan masalah kesehatan berbasis masyarakat dan dapat diterapkan secara formal di tingkat yang lebih besar; dan bagi Lembaga terkait lainnya, pengembangan juru malaria perusahaan telah meningkatkan *coverage* pelayanan ke wilayah perusahaan.

Inisiatif EDAT berkelanjutan dan dapat direplikasi. Keberhasilan EDAT dilanjutkan dengan tahapan pemeliharaan yang didukung pembiayaan, kelembagaan yang kuat, dan SDM yang berkualitas. EDAT dapat direplikasi di wilayah lain dengan komitmen politik dan keterlibatan masyarakat yang kuat, Saat ini Pemkab Manokwari Selatan sedang bersama-sama belajar dengan tim malaria kontrol untuk mereplikasi pendekatan ini. Pembelajaran dari EDAT adalah penanggulangan malaria dapat dilakukan di daerah terpencil; pelatihan sesuai kebutuhan JMK; peralatan memadai disertai pemantauan secara terarah dan berkesinambungan, dan prosedur EDAT dijalankan secara tepat dan konsisten. Artinya, system EDAT berkelanjutan dan berpeluang besar untuk direplikasikan di seluruh wilayah Provinsi Papua Barat dan Papua serta wilayah lain di Indonesia.

nin; 4) the number of health care staffs who are capable of independently perform simple diagnosis and rapid test has reach close to 100% since 2013; and 5) zero resistance on artemisinin, that signifies the effectiveness of the treatment.

Monitoring and evaluation are performed weekly by Malaria Control Team and through meetings between Head of Health Affair Office, Division Heads, Head of Malaria Control Team, and other stakeholders. The meeting discusses monthly evaluation on target fulfillment, solution for various obstacles met during the implementation of the program, and other input for the improvement of the program. Evaluation for a certain area that shows increasing cases of parasite incidents is performed monthly and on the site, or routinely for other areas. Cross-sector evaluation of the program by stakeholders is performed quarterly.

Obstacles to the program include 1) the lack of health care staff in villages, which is solved by recruiting JMKs, and improving the quantity of facilities in Health Care Centers and Sub centers, or Village Health Care Post; 2) complicated and non-standard diagnosis and treatment of Malaria (solved through clear and simple SOPs); and 3) poor availability of the logistics (solved through improving the cooperation between Teluk Bintuni Regency, West Papua Provincial Government, Beyond Petroleum Inc., Global Fund, and other stakeholders.

EDAT is beneficial for the society because it provides ease of access towards proper treatment of malaria, it sets a clear SOPs, service standards, and evaluation of malaria surveillance program through standard scoring system that allows easier evaluation of the standard. The government gains benefit from this community-based respond to health problems in the society in the form of its innovation and its potential for larger scope implementation. For other institutions, the development of company's malaria staff has broadened the coverage of the service to the companies.

EDAT's success is continued through further maintenance that is supported by adequate funding, solid organization, and high-quality human resources. EDAT is replicable in another region with proper political commitment and the involvement of the society. At this moment, South Manokwari Regency is involved in replication efforts with the assistance of Malaria Control Team. The lesson learned includes the fact that malaria containment programs can be performed to reach remote locations; the crucial role played by the training programs for JMKs; the importance of adequate facilities and monitoring in ensuring the sustainability of the program, and the consistency and accuracy of the implementation of EDAT's procedure. It all shows how EDAT system can be sustained and has a high potential for replication in another region in West Papua Province, Papua Province, and all across Indonesia.



14. Gebrakan SuSi (Suami Siaga) turunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB)

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kabupaten Lumajang
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang -Puskesmas Gucialit Email gucialitpuskesmas@gmail.com

Perencanaan pembangunan kesehatan yang terpadu dalam rangka *Millenium Development Goals* (MDG's) berisi anjuran pemeriksaan kehamilan di puskesmas, menurunkan angka *Drop Out* K1 dan K4, menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB), kerja lintas program dan lintas sektor, serta pemberdayaan masyarakat dan swasta. Tiga tahun terakhir di Kecamatan Gucialit Lumajang selalu ada kematian bayi, sedangkan pelayanan persalinan pada fasilitas kesehatan masih sangat rendah. Kondisi obyektif, tiap tahun ada kematian bayi dan ada 500 pasangan muda yang perlu penanganan intensif selama masa kehamilan dan persalinannya. Kondisi ini bukan hanya menjadi tanggung jawab ibu, tetapi menjadi peran penting suami dalam mendukung kesehatan istri pada masa kehamilan, persalinan, dan pengasuhan bayi saat usia awal 2 tahun masa pertumbuhannya. Perlu dilakukan pembinaan khusus tidak saja bagi seorang istri tetapi juga pada suaminya, guna mengurangi risiko kematian ibu pada masa persalinan dan kematian bayi pada awal kehidupannya.

Dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya di puskesmas dan peran serta masyarakat termasuk lintas sektor dan lintas program, digagaslah sebuah ide yang terpadu dan dilakukan oleh semua program yang ada di puskesmas (KIA dan AKB, KB, Imunisasi, Program Gizi Kesehatan



14. SuSi: a Breakthrough to Reduce Maternal Mortality and Infant Mortality

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Lumajang Regency
units of service innovation	Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang -Puskesmas Gucialit Email gucialitpuskesmas@gmail.com

The integrated health development plan, as part of Millennium Development Goals, consists of recommendations for checking up pregnancies in health care centers, lowering the rate of K1-K4 defaults, lowering the rate of maternal mortality (AKI) and infant mortality (AKB), cross-program and cross-sectorial works, and the empowerment of community and private sectors. In the past three years, the society of Gucialit Sub-district of Lumajang Regency saw cases of infant mortality and inadequate service for maternal patients in its health care facilities. Every year those facilities must handle 500 young patients who need intensive and special care during pregnancy and delivery. Husbands need to be given proper knowledge regarding various aspects of pregnancy in order to provide support for their wives. With such collaboration, it is expected that maternal mortality and infant mortality can be avoided.

By optimizing all its resources and involving public participation as well as utilizing cross-sectorial and cross-program collaboration, Gucialit Health Care Center initiated a new breakthrough called "SuSi: Reducing Reducing AKI and AKB" that involves all its programs. Maternal mortality and infant/child mortality in Gucialit has been decreasing, but still it contributes to the accumu-

Lingkungan, dan Promosi Kesehatan) untuk menciptakan “Gebrakan SuSi, Turunkan AKI dan AKB!” *Trend kematian ibu, bayi, dan balita di Kecamatan Gucialit sudah menurun, namun Gucialit masih saja menyumbang akumulasi kematian bayi dan balita di tingkat Kabupaten.* Pada tiga tahun terakhir, masih terjadi kasus kematian bayi dan balita. Data AKB menunjukkan, 22 kematian bayi (tahun 2010), 17 kasus kematian bayi (2011), 12 kasus (2012), dan 8 kasus kematian bayi (2013). Kematian balita, 1 kasus (2011), sedangkan untuk kasus kematian ibu, pada empat tahun terakhir Gucialit sudah berhasil mencapai angka *zero* (nol).

Akar masalah tidak hanya sekedar faktor ekonomi atau sulitnya transportasi, Fakta mendasar yang belum sepenuhnya digarap terkait permasalahan AKI, AKB maupun AKBAL di Gucialit adalah besarnya budaya “Patrilineal” untuk mengambil keputusan persalinan. Tidak bisa dipungkiri, wilayah Gucialit sulit ditempuh, sulit mengakses fasilitas pelayanan kesehatan, dan tidak ada transportasi umum, merupakan alasan saat keluarga pasien sampai di Puskesmas Gucialit dengan kondisi ibu yang sudah dirujuk kasip.

Keputusan keluarga terhadap pemeriksaan ibu hamil sering terlambat, karena masih besarnya kekuasaan suami dan keluarga besar. Kentalnya budaya “patrilineal” berdampak pada segala macam keputusan harus atas izin suami dan keluarga, termasuk memutuskan di mana, kapan, dan siapa yang membantu persalinan. Kondisi nyata banyak pasangan muda melangsungkan pernikahan di bawah umur, sehingga setiap tahun terdapat 500 pasangan muda yang perlu penanganan intensif selama masa kehamilan dan persalinannya.

Suami usia muda sering lebih percaya kepada orang tua dan persalinan dukun, dan isteri sedang hamil atau yang akan melahirkan sering tidak berdaya saat suami atau keluarganya tidak memberikan keleluasaan mencari informasi seputar persiapan menghadapi persalinan. “SuSi” diawali kegiatan minilokakarya yang merekomendasikan Pelatihan SuSi secara berjenjang, pembuatan Modul, SK SuSi, dan protap SuSi, musyawarah dan gotong royong, bimbingan teknis ABG (Advokasi, Bina Suasana, Gerakan Pemberdayaan), pendanaan melalui dana BOK (Biaya Operasional Puskesmas), dan sosialisasi 5 Pilar STBM melalui Minlok Triwulanan melibatkan lintas sektor. Pelaksanaan masing-masing desa (target minimal 10 orang ibu hamil dan 10 orang suami), pembuatan formulir kesepakatan, lembar monitoring kegiatan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan. Tenaga kesehatan melakukan pendekatan personal (kepada ibu hamil, suami, dan keluarga) dan kelompok (Paguyuban Kader Posyandu, 28 keadaan ibu hamil yang ada di wilayah Posyandu, dan pembuatan Modul Partisipatif SuSi).

Pelatihana SuSi, 1) Kepala Puskesmas memberikan arahan dan kebijakan; 2) Bidan memberikan materi tentang kehamilan (tanda-tanda dan pemeriksaan, cara mengatasi keluhan, risiko ibu hamil, tanda-tanda bahaya, sampai persiapan persalinan); persalinan (macam, tanda-tanda, dan kelainan pasca kelainan); dan segera menyusui bayinya setelah melahirkan; ASI eksklusif, cara menyimpan ASI bila ibu bekerja, sampai perawatan bayi atau *neonatal*; 3) Pemegang Program KB menjelaskan macam-macam KB, keuntungan, kerugian, dan efek samping masing-masing alat kontrasepsi; 4) Koordinator imunisasi, petugas gizi, dan petugas kesling (macam-macam imunisasi, pengaruh gizi pada kehamilan, dan kesling dipadukan dengan PHBS). Terintegrasi dalam Pelatihan SuSi, juga ditanamkan 5 Pilar STBM yang meliputi BAB (Buang Air Besar) di Jamban Sehat, Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), pengolahan air minum, sampah, dan limbah rumah tangga.

lated rates of the Regency's. In the last three years, infant and child mortality still occurs. The data shows 22, 17, 12, and eight deaths in 2010, 2011, 2012 and 2013 respectively. As for maternal mortality, the number has been zero in the last four years.

The core of the problem is not simply economic difficulties or transportation; it derives from society's patrilineal system that gives very little room for a mother to decide matters regarding her pregnancy. Areas within Gucialit Sub-district are poorly connected to one and another and their populaces are faced with transportation challenges with no operating public vehicles and are far away from health care facilities: these are often the reasons why some maternal patients arrived in Gucialit Health Care Center very late.

Families are very slow in deciding actions to be taken regarding the pregnancy, all due to the huge authority that husbands have. Every decision must be made on husband's concern, including where, when, and with whose assistance can a labor be made. Difficulties are also raised by various cases of underage marriage: its resulting pregnancy requires intensive during its whole period and after delivery.

Young husbands tend to put more trust on their parents and traditional birth attendant. Pregnant wives are not given the liberty to search information on proper care for pregnancy and preparation for labor. SuSi was started with a mini-workshop that recommended training in stages, the creation of modules, decree on SuSi and permanent program, dialogues and cooperation, technical support called Advices, Conditioning, and Empowerment (ABG), funding through Health Center's Operational Budget (BOK), and socialization on 5 Pillars of STBM through Quarterly Minlok. The implementation in each village sets ten pregnant women and ten husbands as its target, the issuance of agreement forms; monitoring sheets are used for identifying participant's understanding before and after training. Health staffs make personal approach to maternal patients, husbands, and family; and group approach through Cadre Associations in Integrated Service Post (Posyandu), 28 conditions of pregnant women in the said Posyandu, and the creation of SuSi Participative Modul.

SuSi training consists of: 1) direction and policy from Head of Gucialit Health Care Center; 2) delivery of materials by the Center's midwife on symptoms and diagnosis, methods to deal with ailments; the risks of pregnancy; emergency signs; preparation of labor; types of child labor and its signs; disorders post delivery; the importance of lactation soon after delivery; exclusive lactation; methods of storing breast milk for working mothers; and neonatal cares; 3) Participants of Family Planning Program explain the benefit of the program and types of contraception with its advantages and potential detriments; 4) The coordinator for immunization, nutrient staffs, and mobile health staffs give explanation on the types of immunization, the effects of food nutrients to pregnancy, and the combination of mobile staffs and PHBS). Also an integrated part of SuSi, 5 Pillars of STBM consists of Healthy Lavatory (BAB di Jamban Sehat), handwash with soap (Cuci Tangan Pakai Sabun/CTPS), drinking water treatment as well as the treatment of wastes, and domestic wastes.

Promkes gives an explanation on PHBS for family, summarizes all of the materials, and distributing monitoring sheets to husbands, wishing that the delivery goes well, and the child grow to become family's trustee. Aside from that, there is also an agreement that commits husband to fulfill his wife's need during pregnancy, delivery, and childcare, and explanation of how to obtain Birth Certificate of which application starts from the health center, to Postal Office, and then to

Promkes memberikan penjelasan mengenai PHBS bagi keluarga, merangkum semua materi, dan membuat lembar monitoring yang diamanahkan kepada suami, harapan persalinan berjalan lancar dan aman, dan bayinya menjadi amanah untuk keluarga. Selain itu, ada kesepakatan yang mendorong suami untuk memenuhi fasilitas istri selama masa kehamilan, kelahiran dan pengasuhan bayinya. Juga penjelasan untuk mendapatkan Akta Kelahiran yang pengurusannya dimulai dari Puskesmas, ke Kantor Pos, sampai ke Kantor Capil. Pengusul SuSi adalah Dinkes didukung Bupati dan jajaran Pemkab. Program SuSi unik, karena menyarankan suami agar mempunyai komitmen kuat terhadap persalinan isteri. Pendekatan kata “takdir” atau “*kersane Gusti Allah*” (bahasa Jawa: Kehendak Allah) yang biasanya terungkap saat ada kematian ibu, balita, dan saat bayi baru lahir dianggap sudah semestinya, menjadi lebih tercerahkan agar ada usaha dan ikhtiar untuk melakukan antisipasi/preventif sejak dini sehingga risiko kematian dapat diminimalisir.

Pemangku kepentingan terdiri atas Pemkab, tenaga kesehatan persalinan Puskesmas, Dinkes Kabupaten Lumajang, Dinkes Provinsi, Kemenkes, Keluarga/PKK, Tokoh Masyarakat, dan Masyarakat luas. Mobilisasi sumber daya, meliputi pembiayaan (dana hibah Rp 3 juta tiap Posyandu), sarana dan prasarana (Puskesmas, Pustu, dan Ponkesdes), SDM (dokter, bidan, dan tenaga kesehatan lain), dan teknis (persalinan). Keluaran SuSi adalah AKI nol, AKB turun signifikan, peningkatan partisipasi suami, peningkatan Desa UCI dan Desa STBM, peningkatan kunjungan persalinan, kesepakatan suami/keluarga, kader, dan tenaga penolong persalinan; MoU Desa dengan PMI, Bank Darah, tiap desa punya 1 ambulan dan 1 ambulan warga, ibu hamil periksa kehamilan sekarang didampingi suami, dan lagu Mars SuSi. Pemantauan dan Evaluasi dilakukan oleh Kepala Puskesmas dan tenaga kesehatan sesuai tupoksi dan dilaporkan kepada Kepala Dinkes yang selanjutnya dilaporkan kepada Bupati.

Kendala utama SuSi, peserta baru malu-malu, pertemuan petugas kesehatan dengan suami ibu hamil kurang serius, keterbatasan dana BOK, suami diwakili keluarga dalam pertemuan, dan masih ada dukun persalinan di kecamatan lain. Kendala tersebut diatasi dengan mini lokakarya pendanaan, peningkatan pemahaman tenaga kesehatan tentang SuSi, dan koordinasi antar puskesmas. Manfaat utama SuSi, khususnya menurunkan AKB secara signifikan, karena AKI sudah zero sebelumnya. SuSi perlu dikembangkan, antara lain dengan “Gerakan Sayang Ibu dan Anak” didukung tenaga kesehatan yang kompeten dan pelatihan “Dasa Wisma Siaga”. SuSi berkelanjutan akibat komitmen kuat, gebrakan SuSi merupakan solusi ampuh AKI dan AKB, kemandirian masyarakat terbangun, pelibatan masyarakat, dan “bayi sehat – ibu selamat”. Peluang replikasi besar, ditandai banyaknya kunjungan dari Kementerian/Lembaga, Pemprov dan Pemkab/Pemkot. Pembelajaran dari SuSi adalah komitmen, penghematan dana, asal mau pasti bisa, diskusi dan sosialisasi, peran fasilitator dalam pertemuan, kepedulian masyarakat, semangat melalui mars suami siaga, dan penataan kesehatan lingkungan.

Civil Registry Office. The initiator for SuSi is Lumajang's Health Affair Office, with supports from the Regent and its apparatus. SuSi is unique because it encourages husbands to have a strong commitment to child delivery. Society's attitude that it is fate that causes mothers to pass away during pregnancy or delivery is being countered to include more anticipation and prevention efforts so that mortalities can be avoided.

The stakeholder of SuSi includes Regency Government, health and labor staffs in Guciali Health Care Center, Lumajang Health Affair Office, Provincial Health Affair Office, Indonesian Ministry of Health Affair, Family/Family Empowerment Groups (PKK), community leaders, and the general public. Mobilization of resources includes funding at IDR3.000.000.- for every Posyandu, facilities and infrastructures in Health Care Center and Secondary Center (Puskesmas Pembantu/Pustu) as well as in Posyandu. SuSi's outcomes are zero maternal mortality; drastic decline of infant mortality, improvement of husband's participation, the increasing number of UCI and STBM villages, increasing number of patients' visit during pregnancy, agreements between husbands/families, cadres and birth attendance staffs; MoU between villages and Indonesian Red Cross, Blood Donor, every village has 1 ambulance and 1 populace's ambulance, pregnant women do check up with their husband, and SuSi marches song. Monitoring and evaluation are conducted by Health Center's head and each medical staffs according to their job description, of which results is reported to Head of Health Affair Office and later on to the Regent.

The challenge faced includes shy participants, the lack of focus and seriousness in the meeting between husbands and health staffs, the limitation of BOK, husbands who delegate someone else to attend the meeting, and the presence of traditional birth attendance in other sub-districts. Those challenges are dealt with through mini workshops, improving medical staff's understanding of SuSi, and coordinating with other sub-districts in central Java. The main benefit given by SuSi is in reducing the number of infant mortality because maternal mortality is already zero for the last four years. SuSi needs to be developed further through "Mother and Child Care Initiative and supported by competent medical staffs and training for Dasa Wisma Siaga. SuSi is sustainable thanks to the strong commitment, this breakthrough is an effective solution of maternal mortality and infant mortality, public independences are built, public participation and healthy baby is the well being of its mother. The chances for replication are indicated by visits from other regency/cities, Ministries and Central Java Provinces. The lessons learned are the commitment, budget efficiency, if there is a will there is away, discussion and socialization, the role of facilitators in meetings, public awareness, the fire spirit that is fueled by Suami Siaga marching song, and the organization of environmental health.

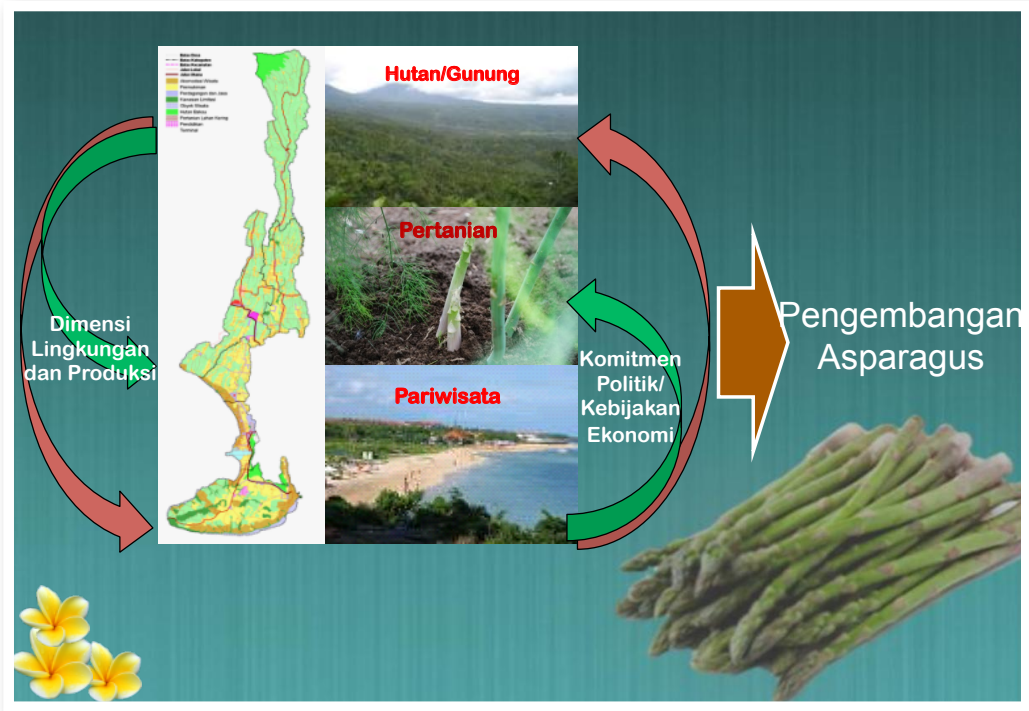


15. Pengembangan Potensi Pertanian di Badung Utara (Asparagus Ditanam Ekonomi Mapan)

Kategori	Memperkuat Partisipasi dalam Pembuatan Kebijakan melalui Mekanisme yang inovatif
Instansi	Pemerintah Kabupaten Badung
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Badung Email program.distanbunhut@gmail.com

Kesenjangan ekonomi antara Badung Utara dengan Badung Selatan selalu menjadi sorotan publik, dan direpresentasikan sebagai kesenjangan antara sektor pertanian dengan sektor pariwisata. Hal ini disebabkan karena potensi Badung Utara khususnya di sektor pertanian belum tergarap secara optimal. Inisiatif baru kemudian diperkenalkan dengan judul: “Pengembangan Potensi Pertanian di Badung Utara (Asparagus Ditanam Ekonomi Mapan)” dengan pendekatan *One Village One Product (OVOP)*, *Bringing the spirit of the village into the city*. Tiga prinsip OVOP, yaitu (1) pikirkan produk secara global, sedangkan kegiatan produksi secara lokal (*Local yet Global*); (2) semua usaha dilakukan secara mandiri dengan inisiatif dan kreativitas yang maksimal (*Self-reliance and Creativity*); dan (3) jangan lupakan peran masyarakat dan sumber daya manusia, dan oleh karena itu perlu diperhatikan pola peningkatan pengetahuan dan perkembangan sumber daya manusia yang ada (*Human Resources Development*). Sasaran kegiatan adalah petani di Badung Utara, khususnya di desa Pelaga, Kecamatan Petang.

Tujuan inisiatif adalah meningkatkan pendapatan petani di Badung Utara, dengan menanam sayuran Asparagus sebagai komoditas unggul baru yang mampu menjadi titik ungkit ekonomi. Upaya ini ditempuh dengan bermodalkan kesesuaian lahan dan iklim (*location driven*)



15. Asparagus Grown, Economy Improved in North Badung

Category	Promoting Participation in Policy Making Process through Innovative Mechanism
Agency	Badung Regency
units of service innovation	Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Badung Email program.distanbunhut@gmail.com

The Economic gap between the North Badung and South Badung has always been the public spotlight and represented as the gap between the agricultural sector and the tourism sector. This condition is because North Badung potentials, especially the agricultural sectors have not been explored optimally. New initiative was then introduced with the title of: “Development of Agriculture Potential in North Badung (Asparagus Grown, Economy Improved)” with the approach of One Village One Product (OVOP), bringing the spirit of the village into the city. OVOP three principles are (1) think of the product globally, while production activities are managed locally (Local yet Global); (2) all effort is made independently with maximum initiative and creativity (Self-reliance and Creativity); and (3) do not forget the role of society and human resources, and therefore it is important to pay attention to improvement of the knowledge and the development of existing human resources (Human Resources Development). The targets of the program are farmers in North Badung, especially in Pelaga Village, Petang District.

The purpose of this initiative is to increase the income of farmers in North Badung, with growing vegetables Asparagus as a new competitive commodity capable of being an economic tipping point. This effort is implemented with land suitability and climate (location-driven) as the capital therefore very risky.

sehingga sangat berisiko. Strategi yang ditempuh : (1) menghasilkan produk lokal berdimensi global; karena Asparagus dibutuhkan oleh hotel dan restoran dan juga untuk ekspor; (2) membangun kemandirian, sehingga petani terampil dan kreatif; dan (3) menumbuhkan ikon unggulan, dengan uji mutu, promosi dan advokasi.

Setelah empat tahun, inisiatif ini mampu meningkatkan pendapatan petani lebih dari 5 kali lipat dari Rp. 4.125.000,- menjadi Rp. 21.586.600,-/25 are/tahun. Dengan demikian terlihat nyata dampak ekonomi sebelum (*before*) dan sesudah (*after*). Hal ini juga mampu menarik minat generasi muda, karena Asparagus adalah komoditas bernilai ekonomi tinggi (*cash crop*). Inisiatif ini juga menunjukkan hal yang unik, kreatif dan inovatif karena berproses: (1) dari tidak ada menjadi ada; (2) mengangkat citra sayuran lokal karena ikon Asparagus; (3) membuka peluang kerja dan minat generasi muda; (4) menjawab sinergitas pertanian-pariwisata; (5) meningkatkan pendapatan petani; dan (6) membangun citra Badung Utara.

Penerapan inisiatif diawali pengenalan program, penyiapan anggaran, pengorganisasian, dan penyusunan rencana kerja tahunan. Langkah-langkah kunci yang ditempuh yaitu: menjadikan desa menarik secara ekonomi dengan menumbuhkan budaya dan industri perdesaan, sehingga mengangkat citra masyarakat perdesaan. Di samping itu ditumbuhkan juga partisipasi, kemandirian dan transparansi. Partisipasi untuk inisiatif ini selain dari pemerintah, yang terpenting adalah dari Kelompok Tani. Kelompok Wanita Tani, PPL, Koperasi Tani, pengusaha/swasta dan kalangan profesional. Sumber daya yang digerakkan meliputi: pengenalan inisiatif, advokasi, penyiapan infrastruktur, pengembangan komoditas, kelembagaan koperasi, promosi, dan monitoring dan evaluasi.

Keberhasilan terukur dari inisiatif ini berupa: (1) Asparagus sebagai komoditas unggulan; (2) pendapatan petani meningkat lebih dari 5 kali lipat; (3) desa sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dengan perputaran uang Rp. 4,73 milyar dalam 4 tahun; (4) menyerap 415 orang tenaga kerja, dan (5) terjadi sinergitas pertanian-pariwisata dalam bentuk *supply and demand*. Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara eksternal dan internal mengacu pada SOP, dan prinsip keterbukaan informasi publik. Namun masih juga dijumpai kendala seperti: keraguan petani karena Asparagus komoditas baru dan memerlukan pemeliharaan intensif, pemasaran dan harga yang dikacaukan oleh tengkulak, dan ketergantungan bibit dari luar negeri.

Manfaat yang bisa dipetik dari inisiatif ini berupa: (1) manfaat teknis; karena petani mampu mengadopsi teknologi usaha tani modern; (2) manfaat sosial; petani Asparagus semakin dikenal; (3) manfaat ekonomi; dalam bentuk peningkatan pendapatan, dan (4) manfaat budaya; melestarikan budaya pertanian. Selain manfaat, terjadi juga perubahan dalam pelayanan publik, berupa: inovasi, manajemen pemasaran, peningkatan pendapatan petani, perubahan kultur petani dan aspek pendampingan program. Oleh karena itu Pemkab Badung berkomitmen untuk melanjutkan dan mereplikasi program ini, karena potensi lahan dan pasar masih terbuka. Replikasi juga terbuka untuk daerah lain se-Provinsi Bali dan Provinsi, Kabupaten, dan Kota se-Indonesia.

Beberapa pembelajaran berharga yang dapat dipetik dari inisiatif ini : (1) ada anggapan petani sulit dibina, terpatahkan oleh inisiatif ini; (2) pendekatan "*location driven*" dengan mencari komoditas baru sebenarnya berisiko, tetapi berhasil dalam program ini; (3) menjauhkan egosektoral dengan sinergitas dan koordinasi adalah kunci keberhasilan program ini; dan (4) inisiatif ini strategis dalam aspek pelestarian budaya, menarik minat generasi muda, menjadikan

The strategies implemented are: (1) producing local products with global dimensions; because Asparagus is needed by hotels and restaurants and also for export; (2) building self-reliance, so that farmers are skillful and creative, and (3) fostering flagship icon, with the quality testing, promotion and advocacy.

After four years, this initiative can increase farmers' income by more than five times that from IDR 4.125.000, - to IDR 21.586.600, -/25 acre/year. Thus, the tangible economic impact before (before) and after (after) is shown. It is also able to attract the younger generation because Asparagus is a high-value commodities (cash crop). This initiative also unique, creative and innovative due to the process of: (1) from not exist to exist; (2) raise the image of local vegetables as Asparagus become icons; (3) open employment opportunities and interests of young people; (4) answer to synergy of agriculture and tourism; (5) increase the income of farmers; and (6) create the image of North Badung.

Implementation of the initiative began with the introduction of the program, budget preparation, organization, and preparation of annual work plans. The key steps taken were: making village economically attractive by growing village culture and industries, therefore elevating the image of rural communities. In addition, it also fostered participation, independence, and transparency. Participation in this initiative apart from the government, the most important is from Farmers Group, Women Farmers Group, PPL, Farmers Cooperative, entrepreneurs/private sectors and professional circles. Resources mobilizations include the introduction of initiatives, advocacy, preparation of infrastructure, commodities development, cooperative institutions, promotion, and monitoring and evaluation.

Measurable success of this initiative include: (1) Asparagus as competitive commodities; (2) the income of farmers increase by more than 5times; (3) the village as the center of economic growth with a turnover of IDR 4.73 billion within 4 years; (4) absorbing 415 workers, and (5) agriculture-tourism synergy occurred in the form of supply and demand. Monitoring and evaluation are conducted externally and internally referring to the SOPs and the principle of public information disclosure. Nonetheless, there are still many constraints such as farmers doubt because Asparagus is a new commodity and require intensive maintenance, marketing and prices that are determined by the brokers, and dependence on foreign seed.

The benefits that can be gained from this initiative include: (1) technical benefit; for farmers can adopt modern farming technologies; (2) social benefits; Asparagus farmers become increasingly recognized; (3) economic benefits; in the form of increase in revenue, and (4) cultural benefits; preserving the culture of agriculture. In addition to the benefits, there is also a change in public services, such as: innovation, marketing management, increase farmers' income, changes in the culture of farmers and mentoring aspect of the program. Therefore, Badung Government is committed to continuing and replicates this program, because of the potential of the land, and the market is still open. Replication is also open to other areas throughout the province of Bali and other provinces, regencies, and cities all over Indonesia.

Some valuable lessons to be learned from these initiatives are: (1) the presumption about difficulties to improve farmers' condition, is broken by this initiative; (2) a "location-driven" approach by looking for a new commodity is actually at risk, but succeed in this program; (3) keeping the sector-based ego with synergy and coordination is key to the success of this program; and (4) it is a strategic initiative in the aspect of cultural preservation, attracting the younger

desa sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan mengurangi urbanisasi.

Bercermin dari pengalaman dan pembelajaran tadi, dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut: (1) pemberdayaan ekonomi masyarakat pedesaan yang berbasis pertanian, harus dicermati dan direncanakan secara holistik dari hulu sampai hilir, dengan indikator terukur; (2) pengembangan *OVOP* dapat dilakukan dengan pendekatan “*commodity driven*” atau “*location driven*” dengan tetap memperhatikan budaya dan kearifan lokal; (3) sinergitas, koordinasi dan komitmen yang sama, harus terbangun sebagai kunci keberhasilan inisiatif, dan (4) keberhasilan pemberdayaan masyarakat pedesaan, memberi makna kepuasan tersendiri dibandingkan dengan pemberdayaan masyarakat perkotaan atau industri. Seperti juga gerakan *OVOP*, inisiatif di Badung Utara berorientasi gerakan, bukan proyek (mengedepankan motivasi, kreativitas, dan inovasi masyarakat sekitar), menuju “*the only one*” bukan semata-mata “*the number one*” (unik dan berkelanjutan), membangun jaringan *local community leader* (pengembangan SDM jauh lebih penting dari pengembangan produk), dan pengutamakan pengembangan daerah yang ditopang pengembangan produk lokal yang unik, khas, dan berkualitas dengan mengikuti pola pengembangan produk dan pembangunan daerah.

generation, making the village as the center of economic growth and reducing urbanization.

Reflecting on the experience and earlier lesson, the following matters are recommended: (1) the economic empowerment of agriculture-based rural society must be considered and planned holistically from upstream to downstream, with measurable indicators; (2) the development of OVOP can be done with a “commodity-driven” or “location-driven” approach by taking into account cultural and local wisdom; (3) synergy, coordination and equal commitment have to be developed as the key to the success of the initiative, and (4) the success of empowerment of rural communities provide a particular sense of satisfaction compared to urban or industrial community empowerment. Similar to OVOP program, the initiative in North Badung is program-oriented, not project-oriented (promoting motivation, creativity, and innovation of surrounding society), towards “the only one” not merely “the number one” (a unique and sustainable), building a network of local community leader (Human Resources development is far more important than product development), and prioritizing development of areas that is supported by the development of unique, distinctive, and high-quality local products by following the current patterns of local products and the regional development.



16. Unit Pelaksana Teknis - Pekerjaan Umum Tingkat Kecamatan (UPT-PU Kecamatan) di Kabupaten Penajam Paser Utara Sebagai Solusi Penyelesaian Infrastruktur Daerah

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Penajam Paser Utara Email nicko_jbg@yahoo.com

Kabupaten Penajam Paser Utara yang terletak di Provinsi Kalimantan Timur memiliki kondisi geografi yang luas dan jarak antarwilayah saling berjauhan serta merupakan salah satu daerah hasil pemekaran dengan usia 13 tahun sehingga terdapat persoalan mendasar terkait pemenuhan kebutuhan infrastruktur, utamanya jalan usaha tani dan jalan lingkungan, terutama di level desa/kelurahan yang memerlukan penyelesaian yang cepat, tepat, dan berhasil guna. Demikian pula infrastruktur di perdesaan dan kelurahan terkait dengan pemenuhan kebutuhan air bersih, sanitasi, listrik, dan lain sebagainya. Muncul gagasan untuk mendirikan UPT-PU di Tingkat Kecamatan dilengkapi personil yang mumpuni dan perlengkapan yang diperlukan berupa alat berat, bahan bakar yang diperlukan, dan kebutuhan material yang diperlukan sehingga semua kegiatan infrastruktur yang berada di tingkat desa dan kelurahan bisa diselesaikan dan langsung diputuskan oleh Camat dengan koordinasi cukup di Kepala UPT PU masing-masing kecamatan. Dengan adanya UPT PU di Tingkat Kecamatan maka segala aduan dan persoalan di bidang infrastruktur yang masih bisa ditangani, bisa segera direspons dan ditindaklanjuti dengan lebih cepat.

UPT-PU Kecamatan dipimpin oleh Kepala (Eselon IV/a), bertanggung jawab kepada Kepala Dinas PU. Kepala UPT PU Kecamatan dibantu 1 Orang Kasubag Tata Usaha dan beberapa



16 Unit of Public Works in District Level in Penajam Paser Utara Regency as a Solution for Regional Infrastructure

Category	<i>Improvement in Providing Service to Society</i>
Agency	Penajam Paser Utara Regency
units of service innovation	Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Penajam Paser Utara Email nicko_jbg@yahoo.com

Penajam Paser Utara Regency which is located in East Kalimantan province has a vast geographic condition and long distance among regions also one of area which is a result of the regional divisions that has already exist for 13 years therefore fundamental problems related to fulfillment of infrastructure demands exist, particularly farm roads and main roads, especially in village level which requires the fast settlement, accurate, and effective. Similarly, infrastructure in rural and urban area related to clean water supply, sanitation, and electricity, etc. Therefore the idea occurred to establish Units of Public Works at District Level equipped with qualified personnel and equipment in the form of heavy equipment, fuel, and material required so that all infrastructure activities in the village and sub-district level can be completed and immediately decided by the Head of District with sufficient coordination with Head of Units of Public Works in each district. With the existence of Units of Public Works at District level, all the complaints and problems in the infrastructure that still can be handled, can immediately be responded and followed up faster.

Units of Public Works at District Level is led by Head (Echelon IV/a) that shall be responsible to the Head of Department of Public Works (PU). Head of Units of Public Works at District Level is assisted by 1 Head of Sub-Division of Administration and several functional groups. Sub-Division

kelompok jabatan fungsional. Sub bagian Tata Usaha terdiri atas pelaksana administrasi umum dan kepegawaian, pelaksana keuangan dan pelaksana penyusunan program. Kepala UPT membawahi 4 koordinator yaitu: Koordinator (Peralatan, Perencanaan, Pelaksana, dan Pengawasan). Masing-masing UPT-PU Kecamatan dilengkapi alat berat, antara lain *Bulldozer*, *MotoGrader*, *Vibrator Roler*, *Excavator*, *Wheel Loader*, *Dump Truck*, Mobil Operasional, Mobil *Pick-up*, dan Motor Lapangan. Wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara sangat luas dan jarak antar wilayah berjauhan. Usulan pembangunana infrastruktur perdesaan sangat banyak, mendesak, tetapi mengatasinya masih lambat, antara lain birokrasi belum efektif.

Pengusul UT-PU Kecamatan adalah Bupati didukung Bappeda, Dinas PU, SKPD terkait, Camat dan Kades/Lurah. Strategi yang diterapkan, yaitu 1) menjadikan UPT-PU Kecamatan sebagai filter pertama segala aduan dan keluhan persoalan pembangunan infrastruktur; 2) memangkas alur birokrasi yang panjang dan berbelit dengan pelayanan terpadu di level kecamatan; 3) UPT-PU dengan fasilitasi pihak kecamatan dapat menggandeng BUMN/BUMD/Swasta (dana CSR) dalam melakukan proses perbaikan atau pembuatan infrastruktur di desa/kelurahan; dan 4) UPT-PU Kecamatan berfungsi dalam menyusun *database* terkait kebutuhan infrastruktur di desa/kelurahan. UPT-PU Kecamatan adalah inovatif dan original yang belum diterapkan daerah manapun di Indonesia. Pendekatan yang dilakukan, 1) kelembagaan (wadah untuk menyampaikan keluhan dan aduan persoalan infrastruktur sekaligus solusi bagi persoalan infrastruktur di desa/kelurahan dengan lebih cepat, tepat dan efektif); dan 2) pendekatan sistem (pilar utama bagi terwujudnya kemandirian pembangunan infrastruktur di perdesaan);

Pelaksanaan strategi, dimulai 12 September 2013 sampai dengan 25 November 2014 (Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT-PU Pada Dinas PU Kabupaten Penajam Paser Utara; pengangkatan pejabat, rencana kerja dan sinkronisasi, persiapan kegiatan, persiapan *launching*, *launching* pada 3 April 2014, koordinasi dan evaluasi pelaksanaan kegiatan, serah terima alat berat, evaluasi kinerja, dan penataan penggajian). Pemangku kepentingan terdiri atas Bupati didukung jajarannya sampai ke Kecamatan dan Desa/Kelurahan, dunia usaha/swasta, organisasi kemasyarakatan (Lembaga Pengabdian Masyarakat (LPM) dan Badan Permusyawaratan Desa), dan masyarakat (tani, nelayan, pengusaha, dan perorangan yang semangat melakukan perubahan).

Sumber daya terdiri atas keuangan, SDM, teknis, kelembagaan, dan sarana-prasarana. Keuangan diperoleh dari APBD Kabupaten melalui Dinas PU dan kemitraan dana CSR. SDM berasal dari PNS pada struktur organisasi UPT, operator alat berat dan tenaga lapangan. Teknis, dilengkapi alat-alat berat keperluan pembangunan jalan. Sarana dan prasarana meliputi gedung perkantoran dan peralatan kantor termasuk pemanfaatan komputer dan alat komunikasi. Beberapa keluaran konkret UPT-PU Kecamatan selama setahun adalah pembukaan jalan baru (65 km), perbaikan dan perawatan jalan (100 km), pelebaran jalan eksisting (23 km), pematangana dan/atau *cut and fill* lahan (76.374 m² dan 13.082 m³), pembersihan dan/atau pembuatan saluran air dan irigasi (3.927 m), pembuatan/revitalisasi tambak atau penampungan air/polder (1 Ha), dan pengelolaan *Water Treatment Plant* Pedesaan (di 5 desa, kapasitas air 2 ltr/detik dengan metode *Reverse Osmosis*, karena airnya asin).

Sistem pemantauan dan evaluasi memperhatikan aspek waktu dan frekuensi (kecepatan respons dari usulan), aspek program (efektivitas dan memenuhi ekspektasi), dan aspek kegiatan (mendukung kegiatan ekonomi masyarakat). Kendala terdiri atas 1) teknis dan operasional

of Administration consists of general administration personnel and employee affairs personnel, financial personnel, and program planning personnel. Head of Unit is in charge of 4 coordinators namely (Equipment, Planning, Executing, and Monitoring). Each unit of Public Works at District Level is equipped with heavy equipment, such as bulldozers, MotoGrader, Vibrator Roller, Excavator, Wheel Loader, Dump Truck, Operational Cars, Pick-ups and Motorbike. Penajam Paser Utara Regency area is very wide, and the distance between the regions is far apart. The ideas proposed to develop rural infrastructure are various and urgent, but to overcome it still slow, among the reasons is the ineffectiveness of the bureaucracy.

The initiator of Units of Public Works at District Level is the Regent supported by BAPPEDA, Department of Public Works, related SKPD, District Chiefs and Village Chiefs. Strategies implemented are: 1) making UPT-PU at District Level as the first filter of all complaints of infrastructure development issues; 2) cut the course of long and convoluted bureaucracy with integrated services at district level; 3) UPT-PU facilitated by the district can cooperate with state/local enterprises/Private sector(CSR funds) in the process of repair or development of infrastructure in rural/village area; and 4) UPT-PU at District Level serve in creating a database related to infrastructure needs in rural/village area. UPT-PU at District Level is innovative and original that has not been implemented in any area in Indonesia. The approach taken are as follow 1) institutional (media to deliver complaints about infrastructure problems as well as solutions to the problem of infrastructure in rural/village area more quickly, precisely and effectively); and 2) systems approach (the main pillar for self-reliance in the development of infrastructure in rural areas).

Implementation of the strategy was started in 12 September 2013 until 25 November 2014 (Regent Decree No. 14 Year 2013 on the Organization and Management of UPT-PU in the Department of Public Works of Penajam Paser Utara; appointment of officials, work plan and synchronization, preparation for activities, preparation for launching, launching on 3 April 2014, coordination and evaluation of the implementation of activities, the handover of heavy equipment, performance evaluation, and the arrangement of payroll). Stakeholders consist of the Regent supported by staffs to District and Village, business/private sector, civil society organizations (Community Service Organization (LPM) and Village Consultative Body), and society (farmers, fishermen, businessmen, and individuals whose passion to make changes).

The resources consist of financial, human resources, technical, institutional, and infrastructure. Funding was obtained from the Regency Budget (APBD) through the Department of Public Works (PU) and partnerships of CSR funds. Human Resources are from the civil servants in the organizational structure of Units (UPT), heavy equipment operators, and field workers. Technical include the existence of heavy equipment for road construction purposes. Facilities and infrastructure include office buildings and office equipment including the use of computers and communication devices. Some concrete outputs of UPT-PU at District Level during the year was the opening of a new road (65 km), repair and maintenance of roads (100 km), widening the existing road (23 km), cut and fill area (76 374 m² and 13 082 m³), cleaning and/or construction of drainage and irrigation (3,927 m), the construction/revitalization of the pond or reservoir water/polder (1 ha), and Management of Rural Water Treatment Plant (in 5 villages, the water capacity of 2 liters/sec with the method of Reverse Osmosis, because the water is salty).

Monitoring and evaluation system consider the aspect of time and frequency (speed of response to the proposal), aspects of the program (effectiveness and meeting expectations), and

(permintaan warga tidak dapat dipenuhi karena medan yang sulit, ketersediaan alat, atau menunggu skala prioritas); 2) jarak dan kondisi lokal antar desa (berjauhan, angkutan alat berat, dan perlu perencanaan yang baik), dan 3) partisipasi masyarakat (pembangunan partisipatif, berbasis komunitas, hibah lahan atau material, sosialisasi cerita sukses dan praktik-praktik terbaik).

Ada empat manfaat utama UPT-PU Kecamatan. Pertama, usulan masyarakat bisa terlayani dengan cepat (sebelumnya pelayanan lambat dan birokratis (desa/kelurahan-kecamatan-Dinas PU) membutuhkan waktu lama; dulu 3 bulan lebih dan sekarang 2-3 minggu). Kedua, pendekatan layanan kepada masyarakat (dulu jarak ke kantor kabupaten sampai 50 km, sekarang lokasi dekat desa/kelurahan-kecamatan). Ketiga, mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pembangunan (warga gotong royong memberikan bantuan sirtu dan sebagian lahannya untuk ditimbun). Keempat, produktivitas dan perekonomian warga meningkat (berkurangnya lahan perkebunan yang terisolir, mudah terjangkau, dan kemudahan pemasaran).

Inisiatif ini berkelanjutan, akibat komitmen Bupati dan Dinas PU, dukungan DPRD, pendanaan berkelanjutan, pengadaan alat berat, Peraturan Bupati dan tindak lanjutnya, penguatan kelembagaan UPT-PU Kecamatan, dan pemanfaatan teknologi informasi (aplikasi *online* berbasis *web*). UPT-PU Kecamatan bisa menjadi pionir dan memiliki peluang replikasi ke daerah lain, terutama pada daerah yang secara geografis terisolir dan jauh (*remote area*), dimodifikasi sesuai kebutuhan daerah, dan pelayanan komprehensif.

Pembelajaran implementasi UPT-PU Kecamatan adalah *good will*, komitmen dan konsistensi Bupati, DPRD, dan SKPD. Perbaikan infrastruktur secara massif dan berkelanjutan UPT-PU Kecamatan membutuhkan dukungan yang luar biasa, penanganan tidak bisa dilakukan hanya dengan biasa-biasa saja (*business as usual*), tetapi luar biasa (*out of the box thinking and action*), mengubah paradigma pelayanan infrastruktur berbasis pendekatan proyek ke berbasis komunitas dan partisipatif, dukungan SKPD terkait, kemitraan dengan pengusaha, swasta, dan LSM serta pemanfaatan teknologi informasi. Ke depan, ide dasar UPT-PU Kecamatan yang merupakan inisiatif original, kreatif dan inovatif, hendaknya dapat diakomodasi, modifikasi, dan replikasi, pada daerah dengan geografis sejenis, baik di Kalimantan Timur maupun Provinsi dan Kabupaten se-Indonesia.

aspects of activities (supporting economic activities). Constraints consist of 1) the technical and operational (society request cannot be fulfilled because of the difficult terrain, the availability of equipment, or waiting for priorities); 2) the distance between villages and local conditions (distance, transport of heavy equipment, and need of good planning), and 3) society participation (participatory and community-based development, land grants or material, dissemination of success stories and best practices).

There are four main benefits of UPT-PU sub-districts. First, the society proposal can be served faster (previously the service is slow and bureaucratic (village/sub-district-district-Department of Public Works) took a long time; previously it took more than 3 months and now it only needs 2-3 weeks). Second, the approach to public services (The distance to the district office before was 50 km, and now the location is near the village/sub-districts). Third, encourage active participation of citizens in the development process (society work together to provide assistance and portion of their land as backfilled). Fourth, increase the productivity and economic condition of society (reduction in isolated plantations, accessible, and ease of marketing).

This initiative is sustainable, as the result of Regents and Department Public Works (PU) commitment, the Parliament support, sustainable funding, procurement of heavy equipment, the Regent decree and its follow-up, institutional strengthening of UPT-PU at District Level, and use of information technology (web-based online application). UPT-PU at District Level can be a pioneer and have the opportunity for replication in other areas, especially in areas that are geographically isolated and remote (remote area), modified according to local needs, and comprehensive care.

The lessons from implementation of UPT-PU at District Level are good will, commitment and consistency of Regents, Parliament, and Local Government Units (SKPD). Massive and sustainable infrastructure improvements by UPT-PU at District Level require tremendous support, handling cannot be done only with mediocre way (business as usual), but with the extraordinary way (out of the box thinking and action), to change the paradigm of service from project-based infrastructure approach to community-based and participatory approach, support from related SKPD, partnerships with businessmen, private sector, and NGOs as well as the use of information technology. In the future, the basic idea of UPT-PU at District Level which is an original, creative and innovative initiative should be able to be accommodated, modified, and replicated, in areas with similar geographical condition, both in East Kalimantan and the other Provinces and Regencies in Indonesia.




17. Paket Kebijakan Investasi Kabupaten Pinrang (PaKSi Pinrang)

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kabupaten Pinrang
Unit Inovasi Pelayanan	KP2T Kabupaten Pinrang Email : nas_sstpmmm@yahoo.co.id

Paket Kebijakan Investasi Kabupaten Pinrang atau disingkat PaKSi Pinrang merupakan terobosan Pemkab Pinrang di bidang penanaman modal untuk meningkatkan daya saing daerah. PaKSi Pinrang menjadi solusi untuk menjawab permasalahan yang akan timbul ke depan baik terhadap calon investor maupun Pemkab Pinrang. Permasalahan utama calon investor adalah kepastian lahan, ketersediaan listrik dan air, jaminan keamanan lingkungan, perizinan, fasilitas fiskal dan non fiskal yang ditawarkan. Sedangkan permasalahan utama Pemkab Pinrang adalah meningkatnya usia produktif pada 5-10 tahun ke depan yang membutuhkan lapangan kerja, sehingga Kabupaten Pinrang membutuhkan investasi dari luar (APBD tidak mencukupi untuk menyediakan lapangan kerja baru).


PaKSi Pinrang terdiri atas 4 kebijakan investasi, yaitu (1) Kebijakan Insentif Daerah (KID), (2) Kebijakan Kemudahan Daerah (KKD), (3) Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan (4) Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi secara Elektronik (SPIPISE). PaKSi Pinrang merupakan inisiatif Bupati Pinrang periode 2009-2014, meningkatkan minat investor untuk investasi di Kabupaten Pinrang. PaKSi Pinrang bertujuan, (1) meningkatkan realisasi investasi daerah

Mobile Service




Pelayanan Perizinan Keliling yang melayani perizinan pada tempat dan jadwal yang telah ditentukan

Pelayanan Informasi di Kecamatan




Pelayanan Informasi dan Pengisian Formulir permohonan yang dibantu oleh staf penghubung di Kecamatan

Pengisian LKPM Online



Pengisian LKPM Online secara berkala untuk membantu pengusaha dalam mengisi kewajiban LKPM

PaKSi Pinrang



Paket Kebijakan Investasi sebagai daya tarik investor untuk investasi

17. Investment Policy Package of Pinrang Regency

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Pinrang Regency
units of service innovation	KP2T Kabupaten Pinrang Email : nas_sstpmm@yahoo.co.id

Investment Policy Package of Pinrang Regency (PaKSi Pinrang) represents a breakthrough of Pinrang Local Government in the field of investment to improve regional competitiveness. PaKSi Pinrang has become a solution to address the problems that will arise in the future to both the prospective investors and Pinrang local government. The main problem of the potential investors is the certainty of land, availability of electricity and water, environmental security, licensing, fiscal and non-fiscal facilities offered. While the main problem of Pinrang Local Government is the increasing number of productive age people in the next 5-10 years who need jobs, so Pinrang Regency need investment from outside (the local government budget is not sufficient to provide new job fields).

PaKSi Pinrang consists of four investment policy, namely (1) Regional Incentive Policy (KID), (2) Ease of Regional Policy (KKD), (3) One Stop Services Policy (PTSP), and (4) Electronic Information and Investment Licensing Service System Policy (SPIPIS E). PaKSi Pinrang, which is an initiative of Pinrang Regent of 2009-2014 periods, has been increasing investor interest for investment in Pinrang. PaKSi Pinrang aim to, (1) increase the realization of the regional investment that will affect economic

yang akan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi Kabupaten Pinrang, (2) menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat Kabupaten Pinrang dari berbagai golongan atau kelompok sosial, dan (3) menciptakan daya tarik dan minat investasi bagi calon investor.

KID meliputi: (1) pengurangan, keringanan, atau pembebasan pajak daerah; (2) pengurangan, keringanan, atau pembebasan retribusi daerah; (3) pemberian dana stimulan; dan (4) pemberian bantuan modal. KKD meliputi: (1) penyediaan data dan informasi peluang investasi; (2) penyediaan sarana dan prasarana; (3) penyediaan lahan atau lokasi; (4) pemberian bantuan teknis; dan (5) percepatan pemberian perizinan. Kebijakan PTSP meliputi: (1) pelayanan perizinan usaha; (2) pelayanan perizinan non usaha; dan (3) pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang Penanaman Modal. Kebijakan SPIPISE meliputi pelayanan *online* kepada calon investor dengan memberikan hak akses untuk melakukan pendaftaran perizinan penanaman modal secara *online* yang terintegrasi dengan BKPM.

Strategi untuk memastikan PaKSi Pinrang berjalan dengan konsisten meliputi: (1) promosi peluang dan potensi investasi (*one on one meeting*, pameran, dan komunikasi nonformal dengan pengusaha lokal untuk mengajak investor lainnya); (2) calon investor akan dijemput di bandara atau pertemuan di Jakarta atau daerah lain untuk memperkenalkan peluang investasi; (3) ekspose calon investor yang dihadiri oleh Bupati dan beberapa SKPD terkait termasuk PLN; (4) peninjauan lahan atau rencana lokasi; (5) penandatanganan nota kesepahaman (MoU) calon investor dengan Pemda Pinrang; (6) pengurusan perizinan dan kemudahan lainnya; (7) *plant groundbreaking*; (8) rekrutmen tenaga kerja lokal ; dan (9) operasi komersial (peresmian).

Pemkab Pinrang melalui BP2TPM memastikan bahwa proyek atau investasi berjalan dengan baik. PaKSi Pinrang saat ini telah memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Pinrang dengan kehadiran berbagai calon investor untuk investasi di Kabupaten Pinrang. PaKSi Pinrang unik, karena menghimpun 4 kebijakan investasi dalam satu paket yang dikelola secara terintegrasi oleh BP2TPM. Inovasi ini se-paket sehingga persoalan investor dapat teratasi dengan baik dan tuntas. PaKSi kreatif dan inovatif, karena menerapkan pendekatan filosofis (pelayanan publik akan berhasil apabila seluruh *stakeholder* ikut serta, seperti komitmen Bupati, DPRD, SKPD, dan Instansi vertikal); sosiologis (kesadaran masyarakat akan pentingnya proses pembangunan dengan penyediaan lahan yang akan digunakan sedapat mungkin tidak menimbulkan biaya tinggi); dan yuridis (kebijakan investasi, sosialisasi, implementasi kebijakan dengan konsisten, dan money).

Pemangku kepentingan atau pelaksana PaKSi Pinrang terdiri dari (1) Bupati Pinrang (inisiator PaKSi Pinrang); (2) BP2TPM (membuat desain 4 kebijakan investasi dan memastikan PaKSi Pinrang dilaksanakan secara konsisten); (3) SKPD teknis (fasilitasi PaKSi Pinrang seperti infrastruktur, insentif daerah, pembinaan dan pengawasan, dan bantuan teknis/modal); (4) Organisasi Masyarakat Sipil (OMS) untuk memastikan PaKSi Pinrang sesuai ketentuan perundang-undangan; (5) SIPS Project, Kerjasama LSM *Canadian International Development Agency/CIDA* Kanada dan KPK (*support* peningkatan pelayanan publik). Sumber daya terdiri atas sumber daya manusia, keuangan, dan teknis. SDM meliputi BP2TPM dan SKPD teknis. Keuangan diperoleh dari APBD Kabupaten Pinrang dan SIPS *Project*. Teknis (BKPM, Kementerian sektoral, SIPS *Project*, ketatalaksanaan perizinan, penggunaan teknologi informasi, termasuk peraturan perundang-undangan, serta sarana dan prasarana).

Keluaran PaKSi Pinrang sampai saat ini berupa kehadiran investor (PMDN/PMA) untuk investasi

growth of Pinrang, (2) provide job fields for Pinrang society of various classes or social groups, and (3) create attraction and investment interest for potential investors.

KID include: (1) reduction, relief, or of local tax; (2) reduction, relief, or the exemptions of local retribution; (3) provision of stimulant grants; and (4) the provision of capital. KKD include: (1) the provision of data and information on investment opportunities; (2) the provision of facilities and infrastructure; (3) the provision of land or location; (4) provision of technical assistance; and (5) the acceleration of granting permissions. PTSP policies include (1) business licensing services; (2) non-business licensing services; and (3) licensing and non-licensing services in the field of investment. SPIPSE policy includes online services to potential investors by giving permissions to perform investment license registration online that is integrated with the BKPM.

Strategies to ensure consistent running of PaKSi Pinrang include: (1) promotion of investment opportunities and potential (one on one meeting, exhibition, and informal communication with local entrepreneurs to encourage other investors); (2) prospective investors will be picked up at the airport or a meeting will be held either in Jakarta or other areas to introduce investment opportunities; (3) exposure of potential investors, attended by the Regent and some related SKPD including PLN; (4) a review of the land or site plan; (5) the signing of a memorandum of understanding (MOU) between potential investors with the Pinrang Local Government; (6) the licensing and other conveniences; (7) plant groundbreaking; (8) the recruitment of local work force; and (9) of commercial operations (inauguration).

Pinrang Local Government through BP2TPM ensures that the project or investment will run well. PaKSi Pinrang currently has benefited society of Pinrang with the presence of various potential investors to invest in Pinrang. PaKSi Pinrang is unique because it brought together four investment policies in one package managed integrated by BP2TPM. This innovation is in one package so that investors' problem can be resolved well and thoroughly. Axis is creative and innovative, because it implements the philosophical approach (public service will be successful if all stakeholders participate, such as Regent commitment, Parliament, SKPD, and vertical Agencies); sociological approach (public awareness of the importance of the development process by providing the land to be used without resulting in high costs); and juridical approach (investment policy, socialization, consistent policy implementation, and monitoring and evaluation).

Stakeholders or those involve in implementation of PaKSi Pinrang consist of (1) Pinrang Regent (initiator of PaKSi Pinrang); (2) BP2TPM (designing 4 investment policies and ensure consistent implementation of PaKSi Pinrang); (3) technical SKPDs (facilitation of PaKSi Pinrang such as infrastructure, local incentives, guidance and supervision, and technical/capital assistance); (4) Civil Society Organizations (CSOs) to ensure PaKSi Pinrang appropriate statutory provisions; (5) SIPS Project, NGO Cooperation with Canadian International Development Agency/CIDA Canada and the Corruption Eradication Commission (KPK) (supporting improvement of public services). The resources consist of human resources, financial, and technical. Human Resources include BP2TPM and technical SKPD. Financial resources are obtained from the Pinrang local budget and SIPS Project. Technical resources include (BKPM, the sectoral Ministries, SIPS Project, and licensing management, use of information technology, including legislation, also facilities and infrastructure).

di Kabupaten Pinrang antara lain industri galangan kapal, pembangkit listrik tenaga air, pembangunan property/perumahan, pembangunan sarana niaga BBM, dan industri pengolahan rumput laut. BP2TPM Pinrang telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008 sejak tahun 2013 sebagai jaminan mutu pelayanan prima kepada masyarakat. Pemantauan dan evaluasi PaKSi meliputi: 1) pemantaun kesesuaian mutu layanan setiap bulan oleh Wakil Manajemen Mutu (WMM); 2) evaluasi program secara berkala (setiap 6 bulan sekali) melalui audit internal dan tinjauan manajemen; 3) evaluasi program sekali setahun melalui audit eksternal yang dilaksanakan oleh PT MSA *Certification*; dan 4) perbaikan sasaran mutu setiap tahunnya. Setiap awal tahun dilakukan evaluasi sasaran mutu berdasarkan sasaran kerja pegawai, cacatan temuan audit eksternal, dan pelaksanaan tupoksi dalam tahun anggaran berjalan.

Kendala dalam pelaksanaan PaKSi Pinrang, meliputi: 1) permintaan insentif yang melebihi ketentuan peraturan perundang-undangan; 2) penetapan harga lahan oleh calon investor kadangkala di bawah harga pasar; 3) perizinan di tingkat Pemerintah Pusat yang membutuhkan waktu yang cukup lama dan harus di bawa ke beberapa kementerian terkait; dan 4) gangguan jaringan data yang mengakibatkan lambatnya pengurusan perizinan. Kendala ini diatasi, antara lain dengan diskusi intensif, penyesuaian harga lahan, penyederhanaan proses pengurusan perizinan, dan peningkatan kualitas jaringan listrik.

PaKSi Pinrang bersifat berkelanjutan, sesuai *Roadmap* penanaman modal dalam Rencana Umum Penanaman Modal (RUPM) Kabupaten Pinrang Tahun 2015-2025, bahwa sektor investasi menjadi prioritas Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan daya saing daerah. RUPM Kabupaten Pinrang dibagi 3 fase, (1) pengembangan penanaman modal yang relatif mudah dan cepat menghasilkan; (2) percepatan pengembangan pangan dan pembangunan infrastruktur dan energi; dan (3) pengembangan industri agrobisnis dalam skala besar. PaKSi Pinrang dapat direplikasi secara utuh dan lengkap bagi daerah lain dengan melakukan langkah-langkah penggabungan PTSP dengan Penanaman Modal; penyusunan 4 kebijakan utama investasi; dan penyediaan lahan, lokasi, atau kawasan industri; dan komitmen pemangku kepentingan.

Pembelajaran yang diperoleh dari PaKSi Pinrang antara lain adanya komitmen Bupati mengakibatkan PaKSi Pinrang cepat beroperasi (hanya butuh waktu 2 tahun). Investasi tidak bisa seperti membalik tangan, karena menyangkut SDM, sarana dan prasarana, berbagai kemudahan, infrastruktur, dan keseriusan calon investor. Di lapangan masih dirasakan kerancuan kebijakan antara BKPM dan Ditjen Bangda Kemendagri, karena itu Pemerintah Pusat diharapkan cepat mengatasi hal ini. Beruntung ditetapkan Perpres 97/2014 lahir sebagai komitmen mereka untuk bersatu membangun Indonesia, meningkatkan daya saing nasional dan daya saing daerah, dan komitmen Presiden Jokowi yang hanya mengenal 3 (tiga) tempat pelayanan untuk calon investor, yaitu PTSP (BKPM, BPMPTSP Provinsi, dan BPMPTSP Kabupaten/Kota). Ke depan, PaKSi Pinrang diharapkan ikut berperan dalam percepatan investasi dan menjadi pionir/percontohan reformasi investasi di daerah, baik se-Provinsi Sulawesi Selatan maupun se-Indonesia.

PaKSi Pinrang output to date is in the form of the presence of investors (domestic/foreign) for investment in Pinrang include shipbuilding industry, hydroelectric power plants, construction of property/housing, construction of commercial vehicle fuel, and industrial processing of seaweed. BP2TPM Pinrang has been certified with ISO 900:2008 since the year 2013 as a quality assurance of excellent service to the society. Monitoring and evaluation of PaKSi Pinrang include: 1) monthly monitoring of service quality conformity by the Deputy Quality Management (WMM); 2) evaluation of the program on a regular basis (every 6 months) through internal audits and management reviews; 3) evaluation of the program once a year through external audit conducted by PT MSA Certification; and 4) improving the quality objectives each year. Every beginning of the year, quality objectives is evaluated based on the employee target, external audit findings remarks, and the implementation of duties within the current budget year.

Constraints in the implementation of PaKSi Pinrang, include: 1) demand for incentives that exceed the provisions of the legislation; 2) determination of the price of land by prospective investors are sometimes below the market price; 3) licensing at the Central Government level that requires considerable amount of time and need to be brought to some relevant ministries; and 4) data network error that result in slow licensing. These constraints are addressed with intensive discussions, land prices adjustment, simplification of licensing process, and improvement of electrical network quality.

PaKSi Pinrang is sustainable, according to the Roadmap investment in the General Plan of Investment (RUPM) of Pinrang Year 2015-2025, where the investment sectors become a priority of Pinrang in enhancing regional competitiveness. RUPM Pinrang is divided into 3 phases, (1) the relatively easily and immediate result of development of capital investment; (2) the acceleration of food development and construction of infrastructure and energy; and (3) the development of large-scale agribusiness industries. PaKSi Pinrang can be replicated in full and complete manners for other regions by undertaking measures to merge PTSP with Capital Investment; preparation of the 4 major investment policy; and the provision of land, location, or industrial areas; and commitment of stakeholders.

Lessons learned from PaKSi Pinrang include Regent Commitment that resulted in rapid PaKSi Pinrang operation (only took two years). Investments are not like flipping a hand because it involves human resources, facilities and infrastructure, various conveniences, and the seriousness of the potential investors. In the field, there is still confusion between the policy of BKPM and the directorate general of regional development of Ministry of Affairs (Ditjen Bangda Kemendagri), therefore the central government is expected to resolve quickly this. Fortunately, Presidential Decree No. 97/2014 is defined as their commitment to unitedly build Indonesia, increase national competitiveness and regional competitiveness, and President Joko Widodo commitment who only know three (3) places that provide services to potential investors, namely PTSP (BKPM, BPMPTSP Province, and BPMPTSP Regency/City). In the future, PaKSi Pinrang is expected to contribute to the acceleration of investment and become a pioneer/pilot of investment reform in the region, both throughout South Sulawesi Province and throughout Indonesia.



18. Inovasi Pala Sambutan untuk mendukung Rehabilitasi Kebun Pala Rakyat yang terserang Penyakit di Kabupaten Aceh Selatan

Kategori	Memperkuat Partisipasi dalam Pembuatan Kebijakan melalui Mekanisme yang inovatif
Instansi	Pemerintah Kabupaten Aceh Selatan
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Aceh Selatan Email ufazulfsp@yahoo.co.id

“Inovasi Pala Sambutan untuk mendukung Rehabilitasi Kebun Pala Rakyat yang terserang penyakit di Kabupaten Aceh Selatan” (disingkat IPSAS) merupakan lanjutan kegiatan Forum Pala Aceh (Forpala) yang telah dilakukan pada 2012-2013. Pembelajaran dari kegiatan 2010-2013 adalah terjadi kerusakan lahan kebun pala rakyat yang massif sehingga diperlukan program pengendalian hama penyakit tanaman pala berkelanjutan. IPSAS merupakan strategi baru penanggulangan hama penyakit pala dengan teknik pencegahan penyakit, yaitu rehabilitasi kebun pala yang terserang penyakit dengan menggunakan bibit unggul pala Sambutan.

IPSAS adalah program peningkatan pengetahuan masyarakat tentang bibit unggul pala Sambutan dan pola pengelolaan tanaman pala yang ramah lingkungan, dilaksanakan melalui pelatihan terhadap 628 petani yang tersebar di 11 kecamatan di Kabupaten Aceh Selatan. Mereka dilibatkan dalam kegiatan budidaya tanaman pala Sambutan. Setelah bibit siap tanam, dilakukan penanaman atau pemulihan kebun pala yang terserang penyakit. Penanaman perdana



18. Nutmeg Plantation Innovations in South Aceh Regency

Category	<i>Promoting Participation in Policy Making Process through Innovative Mechanism</i>
Agency	South Aceh Regency
units of service innovation	Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Aceh Selatan Email ufazulasp@yahoo.co.id

Drafted Nutmeg Innovation to Rehabilitate Infested Nutmeg Peasant Plantation in South Aceh Regency is the follow-up of Aceh Nutmeg Forum from 2012-2013. From that period, we learned that peasant's nutmeg plantations were massively destroyed by plant disease infestation, that a sustainable government intervention is needed to contain the disease. IPSAS is a new strategy of plant disease containment through prevention, of which technique is plantation rehabilitation by using Sambutan (grafted wild nutmeg cultivar with domesticated one) nutmeg.

IPSAS is a program to improve peasant's knowledge on Sambutan nutmeg and the farming methods that environmentally friendly by conducting training for 628 farmers across South Aceh Regency's 11 sub-districts. The farmers are involved in cultivating Sambutan nutmeg. The results of the cultivation, grafted nutmeg saplings, then plant to rehabilitate the old plants in the farmers' plantation. South Aceh Regent inaugurated a pilot planting on 551.72 hectares plantations. To disseminate information on IPSAS, Forpala publishes a booklet about Sambutan nutmeg to be distributed to farmers in South Aceh Regency.

pada lahan 551,72 Ha dilakukan Bupati Aceh Selatan. Untuk mendukung penyebaran informasi mengenai IPSAS, Forpala mencetak buku saku tentang budidaya pala Sambutan disebarkan kepada petani pala di Kabupaten Aceh Selatan.

Sampai tahun akhir 2013, luas total lahan pala di Kabupaten Aceh Selatan mencapai 14.891 Ha, tersebar di 18 kecamatan. Hal ini membuat Aceh Selatan sebagai penghasil tanaman pala terbesar di Provinsi Aceh dan menempati peringkat kedua penghasil pala terbesar di Indonesia setelah Maluku. Salah satu pola penanaman adalah pola pengembangan swadaya murni. Berdasarkan data total lahan pala, ada 6% atau 864 Ha lahan pala yang rusak. Berarti jumlah tanaman pala yang rusak mencapai 86.400 (asumsi 1 Ha ditanami 100 pohon). Jumlah ini sangat signifikan jika dihitung nilai ekonomis yang diderita oleh petani pala. Setiap tanaman pala yang produktif akan menghasilkan rata-rata 70 kg biji pala basah/batang/tahun dan harga biji pala basah pada tahun 2013 rata-rata Rp. 20.000/kg. Oleh karena itu pada tahun 2013 petani pala di Aceh Selatan menderita kerugian Rp. 120.960.000.000,-. Nilai ini cukup besar jika bisa diselamatkan untuk mendukung kesejahteraan petani pala.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Pemkab Aceh Selatan, Forpala, dan masyarakat untuk mengatasi penyebaran hama penyakit, antara lain pemberian pupuk kimia, pemberian *Trichoderma Harzianum* dan pestisida hayati (CEES). Inisiator inovasi pala Sambutan adalah Bapak Hamdani, petani pala di Tapaktuan. Sejak tahun 2009 melakukan penelitian mandiri, dipicu matinya banyak pohon pala, pengamatan ketahanan tanaman pada serangan Jamur Akar Putih (JAP), teknik tempel, dan cangkok. Teknik penyambungan secara *Epicotyl Grafting* (pertama kali diperkenalkan oleh Dr. Agus Ruhnyat (Balitro Bogor, April 2013) melalui penyambungan pala bagian bawah menggunakan bibit pala hutan (*Myristica Argantea* Warb) dengan *entres* (batang atas) dari pala berproduksi tinggi (*Myristica Fragrans* Hoult) dikembangkan Fortala bersama Pak Hamdani, dan kemudian dikembangkan secara besar-besaran oleh Bupati Aceh Selatan dalam bentuk IPSAS.

IPSAS diyakini dapat berkembang, sehingga secara dini petani dapat menghasilkan bibit pala yang tahan terhadap serangan JAP. Strategi yang dikembangkan, Pertama, menjadikan tanaman pala Sambutan sebagai tanaman unggulan yang dibudidayakan oleh petani pala secara mandiri. Kedua, membudayakan metode *epicotyl grafting* untuk pengembangan bibit pala Sambutan kepada petani pala. Ketiga, mengembangkan lokasi pembibitan tanaman pala Sambutan di setiap kecamatan. Keempat, melakukan uji laboratorium terhadap kualitas minyak pala yang dihasilkan pala Sambutan. IPSAS inovatif dan original, dikembangkan petani lokal dengan Fortala dan lembaga litbang, serangan JAP dapat dihindari, berproduksi lebih cepat dibandingkan dengan pala biasa, dapat berbuah setelah 2-3 tahun, pemanfaatan biji, benih dan kayu, sehingga kelestarian lahan terjaga. Pada tahun 2014 dilatih 628 orang petani pala di 11 kecamatan, dan dilakukan penanaman pala secara serentak dalam rangka uji observasi.

Pemangku kepentingan adalah Bupati Aceh Selatan, SKPD terkait, lembaga litbang, mitra Swasta, Penyuluh, Fortala, dan Masyarakat petani tanaman pala. Sumber daya terdiri atas SDM, Keuangan, Sarana-Prasarana, dan Teknis. SDM berasal dari Dinas terkait, Fortala, Penyuluh, dan Petani pala. Keuangan dari APBD Pemkab Aceh Selatan, Dishutbun, Balitluh, SKPD terkait, USAID IFACS, Mitra Swasta, Tokoh Masyarakat, Lembaga Kemasyarakatan, dan Petani Pala. Sarana-prasarana terdiri dari ruang kantor, peralatan komputer, peralatan lapangan, dan peralatan pertanian. Teknis meliputi metode pembibitan, penyemaian dan penanaman, pemeliharaan tanaman, pelatihan, percontohan, diskusi, dan monev.

By the end of 2013, the total area of peasant nutmeg plantations in South Aceh Regency reached 15,891 hectares, spread across 18 sub-districts. It has made South Aceh the largest producer of nutmeg in Aceh Province, and at the same time put the province as the second largest nutmeg producer in Indonesia after Maluku Province. One of the methods for plantation in South Aceh is a pure private plantation. From its total area of nutmeg plantation, 864 hectares (6%) are heavily damaged: a total of 86,400 plants assuming 100 plants are planted on one hectare of land. This number is a significant loss of economic value. Every individual plant produced 70 kilograms of fresh a year, with every kilogram can be sold for IDR20,000.- in 2013. That means in 2013 alone, farmers in South Aceh suffered an IDR120,960,000,000.- lost. Mitigating such loss will be very helpful for them.

The government of South Aceh Regency, Forpala, and the society has all done various efforts to contain plant diseases: shifting from biological to chemical fertilizers to avoid infection, the application of trichoderma harzianum, and biological pesticides (CEES). The initiator for IPSAS is one Mr. Hamdani, a nutmeg farmer in Tapaktuan. Since 2009, triggered by the death of nutmeg trees and inspired by the resistances showed by several plants to white root fungi (*Rigidoporus microporus* sp), he conducted independent research on grafting and cutting. Fortala and Mr. Hamdani then perfected Epicotyl grafting methods of wild nutmeg (*Myristica argantea*-Warb) seedlings, with the highly productive variety *Myristica Fragrans*-Houtt as entres (upper part of the plant). This technique was later used for mass production of saplings through IPSAS.

With its rapid development, IPSAS is expected to allow farmers to produce new plants that are resistant to *Rigidoporus microporus* and other diseases. The strategy to reach that goal includes: 1) encouraging farmers to cultivate independently Sambutan nutmeg as their main variety; 2) educating the farmers to perform epicotyl grafting on their own; 3) establishing sapling cultivation facilities in every sub-districts in South Aceh Regency; 4) continuously conduct laboratory test on the quality of nutmeg oil produced from Sambutan nutmeg.

IPSAS is innovative and original in that it is developed by local farmers with Forpala and research organization; its success in containing *Rigidoporus microporus* infestation; the resulting plants will fruit in 2-3 years (earlier than common plants); its ability to maintain the quality of the cultivation lands. In 2014, the program trained 628 farmers across 11 sub-districts and conducted simultaneous planting as part of an observation test.

The stakeholders for this initiative include the Regent of South Aceh, the related government task units, research and development organizations, business partners, farming counsels, Fortala, and nutmeg farmers. Human resource deployment consists of the staffs and employee of the related task units, Fortala, farming counsels, and farmers themselves. Financial supports come from South Aceh Regency's annual budget allocation, Forestry and Plantation Office, Farming Research and Counseling Center, USAID IFACS, private business partners, community leaders, NGOs, and nutmeg farmers. The facilities and infrastructures consist of office buildings, computers, on-field equipment, and farming equipment. Technical resource allocation includes the methods for sapling production, seeding and planting, plant maintenance, training, piloting, discussion, and monitoring and evaluation.

There two important results of IPSAS: 1) the successful rehabilitation of 551.72 hectares of peasants' plantation that are spread across 11 sub-districts; and 2) the invention of Sambutan nutmeg as the new variety that has 3 advantages compared to the common nutmeg: (a) resistant

Terdapat dua hasil penting IPSAS, yaitu 1) pemulihan 551,72 hektar kebun pala rakyat yang tersebar di 11 kecamatan; dan 2) ditemukannya bibit unggul pala Sambutan yang memiliki tiga kelebihan dibandingkan pala biasa (*Myristica Fragrans Houtt*) yaitu (a) tahan terhadap serangan JAP; (b) berproduksi lebih cepat dibandingkan dengan pala jenis biasa; dan (c) dapat ditentukan jenis tanaman pala (jantan atau betina) dengan memastikan asal entres yang digunakan. Keluaran yang paling berhasil adalah pelibatan sedikitnya 628 petani dari 11 kecamatan yang dilatih dalam metode *epicotyl grafting*, dikembangkan 11 lokasi pembibitan pada 11 kecamatan binaan, pemulihan 551,72 hektar lahan pala bekas serangan hama penggerek batang dan penyakit pala melalui penanaman pala Sambutan, dan pembuatan buku saku "Pala: Budidaya dan Pengolahannya."

Pemantauan atas kemajuan program dilaksanakan melalui pertemuan dan rapat evaluasi setiap akhir bulan untuk membandingkan indikator capaian dan capaian kegiatan yang sebenarnya. Evaluasi dilakukan terhadap keberhasilan/ketidakberhasilan lokasi pembibitan dan pemulihan lahan, serta pelibatan dan partisipasi masyarakat. Kendala utama, inovasi bibit pala Sambutan merupakan teknologi baru, sehingga sebagian petani pala masih ragu terhadap kualitas minyak pala (*nutmeg oil*) yang dihasilkan. Kendala diatasi oleh Fortala dengan melibatkan pakar lembaga litbang dan perguruan tinggi (untuk menguji kualitas minyak pala), swasta pengusaha pala, dan studi literatur.

IPSAS bermanfaat sebagai bentuk upaya pencegahan penyakit JAP dan pelibatan/partisipasi masyarakat secara besar-besaran sehingga dapat memotivasi dan menimbulkan gairah petani pala untuk bertani pala kembali setelah hampir 30 tahun tanaman pala mereka diserang oleh JAP. Inovasi ini dapat mengurangi kegiatan petani untuk membuka lahan baru atau merambah hutan untuk menanam tanaman pala. IPSAS adalah inisiatif terobosan untuk mencegah pembabatan hutan dan melaksanakan pembangunana berkelanjutan yang berwawasan lingkungan. Inovasi ini terus dikembangkan dan dilanjutkan sehingga penanaman pala kembali normal. Replikasi ditunjukkan dengan makin banyaknya petani melaksanakan IPSAS (termasuk dari luar Kabupaten Aceh Selatan) dan kunjungan tamu untuk mengenal IPSAS.

Pembelajaran dari IPSAS, komitmen dan dukungan Bupati dan jajarannya serta partisipasi petani pala, tekad kuat mendapatkan sertifikasi bibit unggul (dari Ditjen Perkebunan Kementan) dan sertifikat kualitas minyak tanaman pala Sambutan (dari Balai Pengujian Mutu dan Sertifikasi Barang/BPSMB Provinsi Aceh), dan kualitas minyak pala (dari Laboratorium Kimia Organik UGM, Yogyakarta) untuk memeriksa kandungan senyawa organik minyak pala, penanggulangan tanaman secara serentak, serta replikasi internal (seluruh Kabupaten Aceh Selatan) dan eksternal (Pemerintah Provinsi Aceh dan Provinsi lainnya di Indonesia).

to *Rigidoporus microporus*; (b) produce earlier than common plants; (c) the certainty of plant's sex since epicotyl grafted plants' sex is determined by its entres. The most successful outcomes are the involvement of 628 farmers from 11 sub-districts in the training of epicotyl grafting method; the establishment of 11 sapling cultivation centers in 11 sub-districts; the rehabilitation of 551.72 hectares of plantation area; and the publication of the booklet *Nutmeg: Cultivation and Processing*.

Monitoring of the progress of the program is conducted to compare various indicators and the actual results at the end of every month. Evaluation is performed on the success/failure of each sapling cultivation centers, the rate at which plantation lands are being restored, and the involvement and participation of the society. The main obstacle includes the fact that Sambutan nutmeg is a new variety thus creating doubts in farmers mind regarding the quality of the oil it produces. Fortala deals with this obstacle by inviting research organizations and universities to perform continued laboratory testing on the samples of oil from farmers, as well as conducting literature study and collaborating with the private business to market the oil.

IPSAS benefits the society in its ability to provide disease-free plants. The mass involvement of farmers in its implementation motivates them to continue their plantation after 30 years of constant threat from diseases, especially the white root fungi. Its benefit also includes the reduction of new forest clearing for plantation, which in the past was a common practice as a respond to disease infestation. IPSAS creates a breakthrough in government's efforts to eliminate deforestation and create an environmentally friendly economy. This innovation needs to be sustained and developed to normalize nutmeg cultivation in South Aceh Regency. Its replication is shown by the widespread of IPSAS adoption by farmers as well study visits received by the Regency from individuals or organization who wish to know more about the program.

The lesson learned from IPSAS includes the commitment of South Aceh Regent and its whole staffs, the participation of farmers, the persistence of all parties in acquiring certification for Sambutan nutmeg as valued variety from Ministry of Agriculture Affairs Directorate General of Plantation Affairs and the certification for its oil production from Aceh Province Commodity Certification Agency and from Organic Chemical Laboratory of Gajah Mada University, Yogyakarta. It is also learned that simultaneous disease containment and internal and external replication are needed.

TOP 25

Inovasi Pelayanan Publik Indonesia
Tahun 2015

TOP 25

Indonesia Public Service Innovations 2015

Inovasi Kota
City Innovations



19. "KEUR" Hanya 26 Menit Menuju Resolusi Keselamatan Berlalu-lintas

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kota Denpasar
Unit Inovasi Pelayanan	UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Kota Denpasar Email dwstarja@gmail.com

Selama ini masih ada kendala dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor (PKB). Sebelumnya proses pengujian masih terdapat jeda waktu cukup lama antara satu proses dengan proses yang lain sehingga dapat mempengaruhi waktu layanan secara keseluruhan. Selain itu terdapat isu negatif yang dapat mempengaruhi kinerja petugas pelayanan di bidang pengujian seperti praktik pungutan liar, pelayanan pilih kasih, dan kurangnya disiplin petugas saat melayani. Untuk mengatasi isu negatif tersebut, Pemerintah Kota Denpasar melaksanakan terobosan pelayanan dengan inovasi pelayanan publik: "Keur" Hanya 26 Menit Menuju Resolusi Keselamatan Berlalu-lintas (penulisan selanjutnya, "Keur 26 Menit"). KEUR 26 Menit merupakan pengujian kendaraan bermotor Kota Denpasar untuk menghasilkan "excellent service" (pelayanan terbaik), dengan meningkatkan disiplin pegawai, mengubah *mind set* (pola pikir) dan budaya kerja (*culture set*) pegawai dan masyarakat, didukung penerapan sistem *Drive Thru*. Dengan inovasi tersebut pengujian kendaraan bermotor dapat terlaksana lebih singkat dan praktis (dari 60 menit menjadi 26 menit).

PKB berbasis *Drive Thru* 26 Menit menjadikan masyarakat semakin antusias untuk



19. “KEUR” only 26 Minutes to Traffic Safety

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Denpasar City
units of service innovation	UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor (UPT PKB) Kota Denpasar Email dwstarja@gmail.com

Presently there are still problems in the motor vehicle testing (PKB). Prior to the testing, there is still a significant interval between each testing process. Thus, it affects the service time as a whole. Apart from the issue acts of extortion, favoritism, and lack of discipline from the officer in charge, creates reluctance in the society to undergo the service. To overcome these problems, Denpasar Local Government initiates a public service breakthrough by launching the “KEUR” 26 Minutes to Traffic Safety Initiative (KEUR 26 Minutes). KEUR 26 Minutes is an effort to produce service of excellence through improving employee’s discipline, changing the mindset and culture of employee and society, supported by a Drive Thru system. With the innovation, the service time for PKB has been greatly reducing from previously 60 minutes to 26 minutes.

Thanks for the efficient service, society enthusiasm in testing their motor vehicle has been increased. KEUR 26 Minutes increase the number of the vehicle serviced by Denpasar PKB Technical Service Unit (UPT). Prior to the initiatives, there were only 150 vehicles being tested daily after the initiative was launched the number of the vehicle serviced has increased to an average of 250 vehicles

menguji kendaraannya karena pelayanan lebih efisien. *Drive Thru 26 Menit* meningkatkan kapasitas kendaraan yang terlayani pada UPT PKB Kota Denpasar. Sebelumnya kapasitas hanya mencapai rata-rata 150 unit kendaraan setiap hari, tetapi setelah penerapan sistem ini kapasitas kendaraan yang terlayani menjadi rata-rata 250 unit kendaraan setiap hari sehingga memberi dampak signifikan terhadap pencapaian target PAD. *Keur* atau *Drive Thru 26 Menit* telah diapresiasi oleh Men PANRB, Azwar Abubakar sebagai *pilot project* pengujian kendaraan bermotor tingkat nasional saat kunjungan pada *launching* sistem ini bersamaan HUT Kota Denpasar 2012. Pada tahun 2014, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di UPT PKB dengan nilai 90,06 dalam kategori sangat baik.

Selama ini pelaksanaan PKB di Kota Denpasar, mengacu pada regulasi yang bersifat nasional. Dalam proses pengujiannya, masih terdapat jeda waktu yang cukup lama antara satu proses dengan proses yang lain, sehingga mempengaruhi waktu layanan secara keseluruhan. Hal-hal yang dapat mempengaruhi waktu pengujian antara lain: 1) Mengajukan permohonan: wajib uji harus mendaftarkan/registrasi terlebih dahulu ke bagian pendaftaran dan diberikan jadwal test uji; 2) Penangguhan jadwal uji: setelah mendapatkan jadwal test uji apabila *quota* jadwal melebihi diberikan hari berikutnya sehingga pelayanan tidak tepat waktu; 3) Menunggu antrian: wajib uji harus antre, tidak ada kepastian waktu, dan masih ada pilih kasih; dan 4) Pembatasan jumlah kendaraan yang diuji: kapasitas wajib uji dibatasi oleh jumlah kendaraan yang diuji dan pelayanan masih berbelit-belit.

Permasalahan yang dihadapi UPT PKB Kota Denpasar, antara lain pertumbuhan kendaraan bermotor wajib uji cukup signifikan, kapasitas lahan parkir kurang memadai, penumpukan kendaraan pada saat proses pengujian, belum ada pengukuran IKM, masih konvensional, dan sistem IT menggunakan sistem *Local Area Network* (LAN). Pengusul *Drive Thru 26 Menit* adalah UPT PKB Kota Denpasar dan Dinas Perhubungan Kota Denpasar, dan pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan SK Revitalisasi di Bidang PKB (Walikota Denpasar, Asisten, Inspektorat, Kabag Organisasi Setda Kota Denpasar, dan SKPD terkait). Organisasi yang terlibat dalam sosialisasi *Drive Thru* adalah TV Swasta/media cetak melibatkan Organda, Agen Pemegang Merek (APM)/Dealer, dan Perguruan Tinggi.

Drive Thru 26 Menit didukung disiplin pegawai, perbaikan sistem, pengembangan kapasitas, peningkatan kualitas SDM, serta sarana dan prasarana. Walikota bekerja sama dengan Bank BPD Bali dalam pemungutan langsung biaya retribusi *online* di *counter* Bank BPD Bali. Penerapan ISO 9001:2008 tentang manajemen pelayanan publik untuk menjaga konsistensi SOP. Tujuan inovasi adalah memberikan edukasi kepada petugas dan masyarakat akan tuntutan pelayanan dengan cara melaksanakan pelayanan publik berkualitas dan memperhatikan aspek keselamatan berlalu-lintas, sehingga bisa menekan angka kecelakaan lalu-lintas menuju harapan *zero accident*. UPT PKB berupaya melakukan inovasi sistem pelayanan PKB sesuai dengan Instruksi Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2010 tanggal 19 Oktober 2010 tentang Revitalisasi Tugas Pokok Dan Fungsi UPT PKB, Dinas Perhubungan Kota Denpasar.

PKB berbasis *Drive Thru* adalah pengembangan sistem PKB yang telah ada, di mana keunggulan pengujian adalah pelanggan tidak perlu turun dari kendaraan sehingga

daily. The capacity improvement helps to boost significantly the local revenue (PAD). During its launch on 2012 Denpasar City Anniversary, Azwar Abubakar, the Minister of State Administrative and Bureaucracy Reform had labeled the initiative as a national level pilot project. In 2014, society satisfaction index (IKM) was at 90.06, an excellent index that shows societies satisfaction to the provided service.

To date, Denpasar PKB refers to national regulation. During its trial, there were still significant gaps in between services. Issues that affect the service time are 1) applying for service; registration on the registration desk and receiving service number 2) postponement of test schedule; if the received number exceeds the daily quota, the service are provided the next day, thus the service is not timely, 3) queuing up; society must queue up for the service, nevertheless favoritism prevailed and there were uncertainty of waiting time, and 4) number of vehicles test in a day are limited; complicated service procedures and limitation on the amount of vehicles test in a day.

Challenges faced by Denpasar PKB UPT are significant increase of motor vehicles, lack of parking area, number of vehicles accumulated during the testing process, IKM inexistence, conventional methods, IT system using Local Area Network (LAN). KEUR 26 Minutes initiators are Denpasar PKB UPT and Denpasar Transportation Service, and parties involved in the formulation Decree on Revitalization and PKB (Denpasar Mayor, Assistant, Inspectorate, Head of Organization Division in Denpasar Local Secretariat, and related Local Task Unit/SKPD). Organizations involved in the drive thru socialization includes private television network/print media, local organization (organda), Agent Licensee (APM)/Dealer, and universities.

KEUR 26 Minutes are supported by employee discipline, improvement of the system, capacity building, improvement of human resources quality, and infrastructure. Collaboration are done with BPD Bali in the form of a direct collection of retribution at BPD Bali online counter. ISO 9001:2008 was also implemented to maintain the consistencies of the SOP. The innovation goal is to provide public education to official and community on the level of service demanded by providing quality public service and paying close attention to the traffic safety. In the end, zero accident in traffic is the expectancy in accordance with Denpasar Mayor Instruction number 1 year 2010 dated October 19th 2010 on The Revitalization of Task and Function of PKB UPT, Denpasar City Transportation Service.

Drive Thru PKB is a development of the existing PKB service; the customers do not need to step down from their respective vehicle, thus reducing the service time. This situation also helps with the limited area of parking, as the customers would not need to park the vehicle during the service. The initiative introduces a new paradigm, effective and efficient, and significantly reduces the service time (previously from 60 minutes it was reduced to 26 minutes) and it's the first innovation of its kind in Indonesia.

mempersingkat waktu pelayanan. Keunggulan lain, tidak memerlukan lahan parkir yang luas, karena pelanggan tidak perlu memarkirkan kendaraan pada saat proses pelayanan. PKB berbasis *Drive Thru* merupakan inovasi kreatif dan inovatif, membawa paradigma baru, efektif dan efisien, dan berdampak signifikan yakni waktu pelayanan menjadi makin singkat (60 menit menjadi 26 menit) dan merupakan inovasi pertama di Indonesia.

Perencanaan awal, melakukan studi banding ke kantor Samsat Polda Metro Jaya mengenai sistem *Drive Thru*. Kemudian menyusun alur dan mekanisme prosedur. Pemangku kepentingan terdiri dari Dinas Perhubungan, UPT PKB, penguji kendaraan bermotor, staf administrasi, pihak perbankan, bendahara pembantu, dan SKPD terkait. Sumber daya keuangan didukung dana APBD. Sumber daya manusia menyangkut keahlian pengelola dan petugas, sumber daya teknis menyangkut pengujian, dan sumber daya kelembagaan menyangkut peraturan.

Keluaran eksternal (masyarakat makin mudah mengakses informasi PKB dan UPT PKB memberikan edukasi kepada masyarakat) dan keluaran internal (kejelasan tupoksi pegawai UPT PKB), efisiensi waktu bekerja, kemudahan akses data dan pembuatan laporan, memperkecil resiko kehilangan data dengan adanya *data base* kendaraan, dan pengembangan aplikasi. PKB Kota Denpasar menerapkan ISO 9001:2008 tentang manajemen mutu, melakukan audit internal/eksternal terhadap prosedur mutu secara berkala, manajemen pelayanan publik untuk menjaga konsistensi SOP dengan pelibatan masyarakat, dan survey IKM berbasis IT untuk mengukur kepuasan masyarakat.

Kendala yang dihadapi adalah anggaran belum tersedia, sarana dan prasarana belum memadai, khususnya ketidakterediaan lahan untuk penambahan loket, jaringan IT terbatas, dan Sistem Informasi Manajemen belum dikembangkan. Kendala ini sudah diatasi, antara lain dengan pengembangan sistem, jaringan, penambahan loket, dan kerja sama dengan perguruan tinggi. Manfaat sistem *Drive Thru* memberikan dampak signifikan dalam pelayanan (cepat, tepat, dan singkat) dan dari aspek keuangan, SDM, sarana dan prasarana, dan pelayanan. Kegiatan yang terus didorong, antara lain survey IKM, pembayaran retribusi pengujian secara *online*, uji coba SMS Gateway "Uji Berkala Spasi Nomor Uji" ke 081337375225, *Smart Card* (kartu pintar), *website* UPT PKB Kota Denpasar "kir.denpasarkota.go.id", dan pelayanan jemput bola menggunakan kendaraan uji keliling.

Kunjungan dari Pusat Pengembangan Diklat Kementerian Perhubungan (November 2014), Inspektorat se-Provinsi Jatim, DPRD Provinsi Jatim, DPRD Provinsi Kaltim, Dishub Sumatera Barat, dan Dishub Aceh Utara, membuka peluang replikasi. Yang sudah mereplikasi yaitu Balai Diklat Kementerian Perhubungan Perwakilan Bali untuk mendidik calon penguji dan penguji kendaraan bermotor dari seluruh Indonesia. Pembelajaran yang dapat dipetik adalah komitmen pimpinan, perencanaan yang jelas, sumber daya yang tersedia, koordinasi, integrasi, kemitraan, perubahan pola pikir, budaya kerja, manajemen perubahan, dan manajemen pengetahuan, transparansi dan akuntabilitas, dan menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Ke depan, UPT PKB diharapkan dijadikan *pilot project* PKB tingkat nasional yang ditetapkan oleh Menteri Perhubungan atau Menteri PANRB.

In the beginning, benchmarking was done to the Metro Jaya SAMSAT office to study the drive-thru system. From the benchmark, a flow chart and procedure was drafted. Stakeholders include Transportation Service, PKB UPT, official testing motor vehicle, administration staff, banking sectors, assistant treasurer, and related SKPD. Funding was received from the local budget, whereas human resources include management and staff skills, technical resources in vehicle testing whereas institution supports are related to regulation.

External outputs can be seen in the ease of access to the society in accessing information on PKB, and PKB UPT public education meanwhile the internal outputs are clarity of the main task and function of PKB UPT employees, work and time efficiency, ease of data access and reporting, decreasing the loss of data through vehicle database, and application development. Denpasar PKB implements ISO 9001:2008 on quality management, routinely does internal/external audits, public service management involving society and conducts satisfaction IKM survey through the use of IT.

Challenges that are faced includes availability of funds, insufficiency of infrastructure specifically on the unavailability of location to increase the number of counters, limited IT network, and the lack of development of Management Information System. These challenges were overcome by system development and network, adding the number of counters, and collaboration with universities. The initiative significantly affects the service (fast, precise, and concise), financial aspects, human resource, infrastructure, and services. Survey IKM, retribution payment through online counters, "Routine Check-Up [space] Check Up Number" to 081337375225 (SMS Gateway Trial), smart card, Denpasar PKB UPT website "kir.denpasarkota.go.id" website, and proactive vehicle testing through mobile check up are continually being encouraged.

Visitations from Transportation Ministry Training Center in November 2014, East Java Province Inspectorate, East Java and East Kalimantan's House of Representatives, West Sumatra and North Aceh Transportation Service provide the chance for replication of the initiative. Bali Ministry of Transportation, Training Office Representative, had already replicated it to educate potential vehicle check up officials and current officials from all around Indonesia. Lessons learned are top management commitments, clear planning, available resources, coordination, integration, partnership, the transformation of mindset and culture, transformation management, knowledge management, transparency and accountability to a good governance. In the future, the expectation is for UPT PKB to be appointed as a national level pilot project by the Minister of Transportation or Minister of State Administrative and Bureaucracy Reform.



20. e-Health

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kota Surabaya
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Komunikasi dan Informatika Email novi.setiowati@surabaya.go.id

Komitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan publik yang terbaik mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemko Surabaya. Salah satunya dengan memanfaatkan TIK untuk mempercepat pelayanan *e-Health*, yaitu aplikasi yang memudahkan warga untuk mempersingkat antrean di puskesmas atau rumah sakit. Melalui penggunaan aplikasi *e-Health*, pemohon tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan, cukup mendaftar di rumah bagi yang mempunyai koneksi internet atau di kios yang tersedia di seluruh kantor kelurahan, kecamatan dan puskesmas Kota Surabaya, sehingga lebih efisien, pemrosesan berkas menjadi lebih cepat, di samping ramah lingkungan karena pengurangan penggunaan kertas.

Permasalahan utama yang mendasari munculnya *e-Health* adalah: 1) Volume antrean di puskesmas maupun rumah sakit selalu padat setiap hari kerja, jumlah pasien puskesmas rata-rata per hari 100 s.d. 300 pasien dan jumlah pasien rumah sakit rata-rata per hari 500 s.d. 1000 pasien; 2) Untuk sekali pendaftaran di loket puskesmas dan rumah sakit, pasien memerlukan waktu rata-rata 1,5 menit, sementara untuk sekali tindakan di puskesmas dan rumah sakit waktu yang dibutuhkan adalah sekitar 5 s.d. 30 menit tergantung tindakan yang dibutuhkan; dan 3) Pelayanan rujukan pasien kurang maksimal dari segi waktu karena masalah administrasi seperti data pasien, dan validasi data. Kelompok yang terpengaruh umumnya adalah orang miskin, buta huruf, penyandang cacat, dan manula yang membutuhkan pelayanan kesehatan murah.

E-Health adalah solusi bagi permasalahan volume antrean pasien pada setiap hari kerja. Selama ini warga harus mengantre lama, sebelum dimulainya jam kerja di puskesmas maupun rumah sakit.



20. e-Health

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Surabaya City
units of service innovation	Dinas Komunikasi dan Informatika Email novi.setiowati@surabaya.go.id

The commitment to continuously provide the best services for the society drives forward the improvement of public service quality in Surabaya City Government. One improvement is through the utilization of Communication and Information Technology to accelerate e-Health service -an application that allows shorter waiting lines in health care centers or hospitals. With the use of e-Health service users can register through Internet connection -in their homes or in other government facilities such as village offices, sub-districts, or health care centers across Surabaya City- thus are no longer required to queue in service counters. This service allows more efficient and quicker processing of documents while at the same time preserves the environment with the reduction of paper consumption.

The e-Health program aims to solve the following problems: 1) in every weekdays, patients form long queuing lines in health care centers and hospitals: 100-300 patients deep in health care centers, and 500 patients on average in hospitals; 2) patients need to spend 1.5 minutes at registration counters before receiving medical treatments that last 3 to 15 minutes depend on the type of treatment; and 3) inefficiency in handling referral patients due to complicated and long administration processes. The groups that are implicated the most by those problems are poor, illiterate, handicapped, or elderly patients who need inexpensive medical treatments.

E-Health is a solution for the queuing lines problem during weekdays. Up until recently, the public must spend a long time queuing for treatment, forming lines even before the service hour is begin. It is not uncommon for the patients to mark their queuing spot with their belongings like helmet. E-Health eradicate such need because patients are only required to be present at the hospi-

Tak jarang warga meletakkan barang-barangnya seperti helm sebagai penanda urutan antrean mereka. Melalui *e-Health*, warga tidak perlu lagi repot mengantre terlalu dini di puskesmas maupun rumah sakit. Cukup terhubung dengan koneksi internet dan mengakses aplikasi *e-Health*, warga bisa mendaftar ke puskesmas atau rumah sakit dan bisa datang berobat sesuai jam yang tertera di nomor antrean. Hal tersebut lebih efisien terutama untuk orang miskin, buta huruf, penyandang cacat, dan manula yang memiliki akses kesehatan dan akses informasi terkait kesehatan yang terbatas. Warga yang tergolong kelompok tersebut tinggal mendatangi kantor kecamatan/kelurahan terdekat dengan lokasi tempat tinggal untuk menghubungi petugas yang memang sudah disiagakan membantu warga yang ingin melakukan registrasi melalui aplikasi *e-Health*. Pelayanan *e-Health* digagas oleh Pemko Surabaya melalui SKPD, yaitu Puskesmas, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit dan Dinas Kominfo selaku *leading sector* di bidang pengembangan dan pemanfaatan TIK.

Inisiatif ini kreatif dan inovatif. Meskipun memanfaatkan TIK, *e-Health* tetap menggunakan pendekatan humanis. Aplikasi *e-Health* memiliki 3 bahasa untuk berkomunikasi dengan warga yang memanfaatkan layanan baik teks maupun audio, yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa (Surabaya), dan Bahasa Madura. Pemilihan 3 bahasa tersebut dilatarbelakangi selain karena warga Kota Surabaya banyak didiami oleh suku Jawa dan Madura, juga untuk lebih mendekatkan aplikasi *e-Health* kepada warga, karena warga familiar dengan bahasa yang dipergunakan di aplikasi *e-Health* tersebut.

Langkah pelaksanaan, meliputi 1) Perencanaan sistem (pembuatan konsep aplikasi *e-Health*), 2) Perancangan sistem (pembuatan dan pengembangan sistem aplikasi *e-Health*), 3) Uji coba (sistem aplikasi *e-Health*, pelatihan, dan pendampingan SDM); dan 4) Implementasi (*launching*, sosialisasi, dan implementasi *e-Health*). Inisiatif *e-Health* digagas Walikota Surabaya saat meninjau kondisi di lapangan, yaitu rumah sakit dan puskesmas di mana setiap hari kerja volume antrean di rumah sakit dan puskesmas sangat padat yang kemudian didiskusikan oleh Walikota Surabaya dengan para pejabat SKPD yang menjadi *leading sector* permasalahan ini, yaitu Dinas Kesehatan, Puskesmas, dan Rumah Sakit selaku pelaksana kegiatan pelayanan, Dinas Dukcapil untuk integrasi data kependudukan, dan Dinas Kominfo selaku *leading sector* di bidang TIK. Pada tataran perancangan sistem, para pejabat dan penyelenggara teknis pada SKPD tersebut berkoordinasi untuk membuat aplikasi *e-Health*. Pada tataran implementasi, bekerja sama dengan Kantor Kecamatan/Kelurahan dan petugas puskesmas dan rumah sakit selaku pelaksana di lapangan.

Sumber daya meliputi keuangan, SDM, dan teknis. Pembiayaan berasal dari alokasi APBD Kota Surabaya. Sementara untuk teknis perancangan sistem, aplikasi, dan sumber daya manusia berasal dari para pegawai Pemko Surabaya di Dinas Kesehatan, Dinas Kominfo Kota Surabaya, Dinas Dukcapil, Puskesmas, Rumah Sakit, Kecamatan dan Kelurahan.

Keluaran yang paling berhasil adalah 1) Volume antrean berkurang hingga 1/3 pasien, karena kecepatan pelayanan registrasi yang apabila menggunakan metode konvensional memerlukan waktu rata-rata 90 detik, dengan menggunakan *e-Health* dipangkas menjadi 30 detik; 2) Pasien yang bisa ditangani menjadi 1/3 lebih banyak karena kecepatan pelayanan dengan menggunakan *e-Health*; 3) Rujukan pasien menjadi lebih cepat karena bisa dilakukan secara *online*; 4) *Record data* pasien menjadi lebih cepat; dan 5) Validasi data pasien menjadi lebih akurat.

Sistem pemantuan dan evaluasi, meliputi 1) *Monitoring* dilakukan *by* sistem oleh Dinas Kesehatan melalui *dashboard* aplikasi yang memonitor (jumlah rujukan *online*, 10 penyakit terbanyak, tipe pembayaran pasien, poli yang paling banyak dikunjungi, per tenaga kesehatan melayani berapa

tal or the health care center at the time of their treatment as their registration dictates, instead of leaving home long before the treatment can be administered to be able to stand first in line. This is efficient especially for poor, illiterate, handicapped, or elderly patients whose access to health care services is very limited. The queuing lines for these group of patients can be dispersed because they can register, with the help of specially assigned staffs, via e-Health internet application. The service is initiated by Surabaya City Government through its various Task Units, namely health care centers, Health Affair Office, hospitals, and Communication and Information Office as the sector leader in the development and utilization of communication and information technology.

Despite its extensive use of current technology, e-Health still uses humanism approaches. Its interface uses 3 languages namely Indonesian Language, Javanese Language (Surabaya dialect), and Maduranese language. The languages are chosen based on Surabaya's demographic that is dominated by Javanese and Maduranese. The choice was made also to put e-Health closer to public's heart with its language familiarity.

This initiative consists of 1) system planning, in which the concept for the application was constructed; 2) system design that included the construction and the development of the system; 3) trial run that included system trial, training and assistances for system operators; 4) system implementation including launching, socialization, and its actual implementation. The idea for E-Health was conceived by Surabaya Mayor while inspecting health service facilities and personally witnessing the long lines formed by patients. It was further discussed with heads of Task Units such as that of Health Affair Office as sector leader, heads of health care centers and heads of hospitals as service providers, Head of Civil Registration Office for the integration of civil registry into the system, head of Communication and Information Office as sector leader in communication and information technology. Officers and service providers in those Task Units were coordinating intensively in the designing stage of the system. Further coordination is done with sub-district offices, and medical staffs in health care centers and hospitals and takes place during its implementation stage.

Resources allocation includes funding from Surabaya City annual budget while technical supports for designing the system and application, and the human resources consist of Surabaya City Government's employee in Health Affair Office, Communication and Information Office, Civil Registration Office, health care centers, hospitals, sub-district offices, and villages.

The most successful outputs are 1) the reduction of queuing lines to one-third of its previous depth, as well as the reduction of time spent on each registration process thanks to the system's ability to cut registration time from 90 seconds to 30 seconds; 2) the increasing number of patients that can be treated; 3) faster responds to referred patients thanks to online referral system; 4) quicker data recording; and 5) higher accuracy of patient's data validation.

Monitoring and evaluation consist of 1) application' dashboard, as a by-system-monitoring that allows the Office to monitor the number of online referrals, 10 ailments with the highest frequency, patient's payment methods, most visited wards, medical staff's workloads, and real-time registration in health care centers; and 2) field supervision by Health Affair Office and Communication and Information office with the help from public reports and complains collected by Surabaya City Government's Media Center, by Health Affair Office, or by the respective health care centers or hospitals.

orang, dan *real time monitoring* pendaftaran di puskesmas); dan 2) Di samping *monitoring by sistem*, *monitoring* juga dilakukan oleh Dinas Kesehatan dan Dinas Kominfo dengan supervisi di lapangan dan melalui pengaduan masyarakat yang masuk ke *Media Center* Pemko Surabaya yang dikelola oleh Dinas Kominfo, pengaduan yang masuk ke Dinas Kesehatan, ataupun langsung di Puskesmas dan Rumah Sakit terkait.

Kesenjangan kemampuan IT yang masih terjadi di warga Kota Surabaya dan kesibukan lalu-lintas jaringan internet dengan *bandwith* yang terbatas ketika sedang *peak hours*, dapat diatasi dengan memberikan pelatihan internet gratis kepada masyarakat melalui *Broadband Learning Center* (BLC) yang tersebar di rumah susun, taman dan kantor kecamatan/kelurahan. Selain itu dengan menyiagakan petugas di kantor kecamatan/kelurahan untuk membantu warga yang kesulitan saat berinteraksi dengan aplikasi milik Pemko Surabaya, termasuk juga dengan menyiapkan *call center* pusat informasi dan pengaduan. Memberikan *wifi* gratis di taman-taman sehingga warga bisa memanfaatkan untuk belajar internet. Sementara lalu lintas jaringan internet yang padat terutama saat *peak hours* dapat diatasi dengan melakukan evaluasi penggunaan *bandwith* dan melakukan audit TIK sehingga dapat diketahui kebutuhan TIK warga untuk dilakukan pemutakhiran kebutuhan.

Dampak positif yang dapat diambil adalah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di kota Surabaya menjadi positif, sehingga dengan *mind set* yang positif tersebut warga nantinya bisa ikut membantu pemerintah dengan berkontribusi baik ide, pemikiran, maupun tenaga menuju pelayanan kesehatan yang ideal untuk warga kota Surabaya. Selain itu melalui inisiatif ini dapat diperoleh gambaran *database* kesehatan penduduk Surabaya yang nantinya data tersebut dapat diintegrasikan dengan data lainnya untuk menuju Surabaya yang semakin baik.

Untuk menjamin keberlanjutan aplikasi ini, Pemko Surabaya sedang menyiapkan payung hukum untuk inisiatif ini yang dituangkan ke dalam Peraturan Walikota Surabaya. Menteri PANRB pada awal Januari 2015 sempat berkunjung ke Surabaya untuk menggali informasi dan mencoba aplikasi ini. Pembelajaran dari *e-Health*, yaitu 1) merancang sistem dan membangun aplikasi *e-Health* membutuhkan integrasi antar SKPD yang solid; 2) Pembangunan aplikasi menghapuskan ego sektoral di kalangan SKPD karena dibutuhkan koordinasi dan berbagi data yang dimiliki oleh masing-masing SKPD, serta kerja sama sampai ke level SKPD paling bawah agar langsung bersentuhan dengan warga, sehingga implementasi aplikasi ini bisa berhasil dan maksimal.

Two major problems in the implementation of e-Health come from the disparity of public knowledge on information technology, and by the limited bandwidth during peak hours. The first are tackled by providing free Internet trainings for the society through Broadband Learning Center (BLC) that spread across flats, parks, and sub-district and village offices. Public's lack of internet mastery have also been dealt with by assigning staffs to assist patients in using e-Health, as well as by providing call center for public information and complaints. Bandwidth limitation during peak hour is dealt with through detail analysis of data traffic and through hardware and software updates.

The positive impact of the initiative is found in the increased confidence that the public have on the service provided by the government. The positive mindset is expected to serve as a catalyst for public's participation in government's efforts to improve its health care service: contributions in the form of suggestions, ideas, and manpower. Due to its flexibility, digital data collection from e-Health, is expected to provide a clear picture of Surabaya City's public health once it has been integrated with other civic records.

To guarantee the sustainability of the application, Surabaya City's Government is currently working on regulation set for the legal basis of the system. Early January 2015, the Minister of the Empowerment of State Apparatus and Bureaucracy Reform visited Surabaya to inspect and personally use the application. Lessons that are learned from e-Health include: 1) the need for solid cooperation between various Task Units in order to successfully implement an initiative; 2) a joined initiative such as e-Health is capable of eradicating sectorial ego between different government institutions, and enforcing such cooperative mindset to the lowest level of governance. Both are essential in maximizing the implementation of the program.

PRODUK BSM **PINJAM UANG NYICIL** **BELI SEMBAKO** **BAYAR LISTRIK** **SEKOLAH BAYAR** **ANSURANSI SEHAT** *dengan* **SAMPAH**

1 70 Jenis Pemilahan Sampah dari Sumber (Rumah Tangga) dengan Pemberdayaan Masyarakat

2 Kerajinan Daur Ulang

3 Hasil Cacahan Plastik

4 Komposter & Takakura

5 Budidaya Cacing

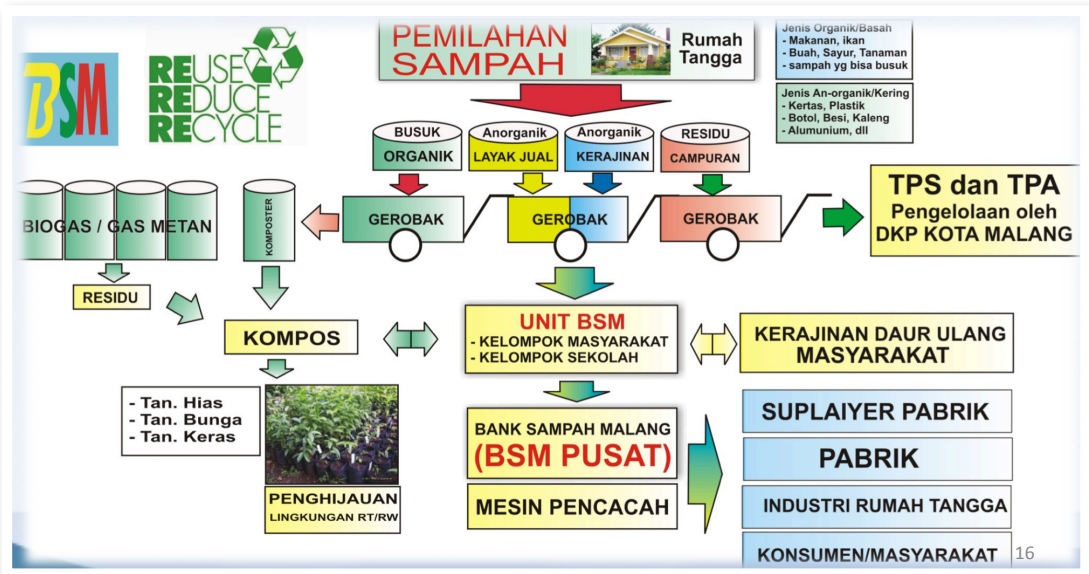
6 Biogas

21. Emas Hitam dibalik Tumpukan Sampah

Kategori	Memperkuat Partisipasi dalam Pembuatan Kebijakan melalui Mekanisme yang inovatif
Instansi	Pemerintah Kota Malang
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang Email banksampahmalang@yahoo.com

Bank Sampah Malang (BSM) adalah lembaga berbadan hukum koperasi yang pendiriannya difasilitasi oleh Pemko Malang melalui Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) membantu pemberdayaan masyarakat untuk ikut serta aktif dalam pengolahan sampah dari sumbernya (rumah tangga). BSM kemudian menjadi mitra Kota Malang dalam membina, melatih, mendampingi dalam pengolahan sampah 3R (*reduce, reuse, and recycle*) masyarakat Kota Malang yang mandiri dilihat dari biaya operasional yang dapat dibiayai sendiri.

BSM dapat mengubah pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) tentang sampah dari sumber masalah menjadi berkah (sampah adalah rupiah), mengubah perilaku membuang sampah di tong sampah atau sungai menjadi sampah disetor ke BSM untuk dijadikan rupiah, menjadikan budaya lingkungan bersih dan sehat, dan meningkatnya partisipasi masyarakat. Produk unggulan BSM selain sampah disetor menjadi rupiah, juga pada pinjam uang nyicil sampah, beli sembako bayar sampah, bayar listrik pakai sampah, dan sehat dengan sampah. Untuk menjaga kontinuitas BSM, bekerja sama dengan CSR PT PLN dalam peningkatan sarana-prasarana, dan peran Pemko Malang memfasilitasi pembinaan. BSM telah menjadi rujukan bagi Kabupaten/Kota lain terkait dengan manajemen pengelolaan sampah dan menjadi rujukan harga bisnis sampah untuk area Jawa Timur.



21. Black Gold underneath the Scrap Heap

Category	Supporting Collaborative Approach Based Government in Information Era
Agency	Malang City
units of service innovation	Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang Email banksampahmalang@yahoo.com

Malang Waste Bank (BSM) is a legal institution founded by Malang Municipality through the Cleanliness and Landscaping Service (DKP); with the goal to help empower society to participate in household waste management. BSM was further appointed as Malang Municipal partner to provide counsel, training, and assisting the society in the 3R of waste management (reduce, reuse, recycle). This situation is resulting in an independent waste management by Malang society as seen by the self-sustained operational funding.

BSM was able to alter the mindset and the culture pertaining to waste materials; previously viewing them as problem, the society now views it as an opportunity (waste equals to cash), it transform the society attitude in disposal, before, waste materials were disposed of the dumpster or the stream, now people willingly deposit them to the BSM, converting it to cash; encourage a clean and healthy living environment, and improvement of society participation. Other than converting trash into cash, the featured products of BSM are loans with payback using trash installment, exchanging basic goods with trash, pay your electric bill with trash, and healthy with trash. To ensure its continuance, BSM collaborates with PT PLN's CSR in improving its facilities and involves the local government in providing counsel to the society. BSM has been widely used as a reference for waste management for other municipalities and regencies, and its price is used as waste materials pricing standard.

Tanpa tindakan luar biasa didukung inovasi yang kreatif, sampah akan menjadi masalah besar bagi perkembangan kota. Kota Malang yang berkembang pesat di Jawa Timur mempunyai berbagai masalah, antara lain 1) *mindset* masyarakat bahwa sampah sumber masalah; 2) masyarakat belum paham nilai ekonomis pengelolaan sampah; 3) perilaku dan budaya hidup masyarakat yang membuang sampah sembarangan atau dibuang tanpa pemilahan; 4) luas area Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Supit Urang terbatas dan umur masa operasional semakin pendek; 5) belum ada partisipasi masyarakat yang nyata; 6) belum ada wadah bagi penggiat peduli sampah; 7) sistem bisnis sampah masih tradisional dan ilegal. Berbagai masalah inilah yang mengilhami munculnya inovasi “Emas Hitam di balik Tumpukan Sampah” (EHdTS).

Pengagas EhdTS adalah Walikota Malang (2007-2012), Drs. Peni Suparto, M.AP kemudian dilanjutkan Walikota H. Mochamad Anton. Penggerak inovasi adalah Kepala DKP/Kabid Pelayanan Kebersihan dan UPT Pengolahan Sampah dan Air Limbah. Pelaku utama, BSM Divisi Pemberdayaan dan Pengambilan Sampah, Divisi Operasional, dan Divisi Produksi. Pihak yang mendukung, DPRD Kota Malang, SKPD terkait, Organisasi Masyarakat dan jenjang RT/RW/Kelurahan/Kecamatan dan Kota, dan Swasta (CSR PLN), dan Media Massa (elektronik, digital, dan cetak). Peraturan perundang-undangan, UU 18/2008 tentang Pengelolaan Sampah, PP 81/012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga; Permen LH 13/2012 tentang Pedoman Pelaksanaan *Reduce, Reuse, dan Recycle* melalui Bank Sampah; Perda Kota Malang 10/2010 tentang Pengelolaan Sampah; dan Akta Notaris Pendirian Koperasi BSM Nomor 9 Tanggal 12 Agustus 2011.

EhdTS/BSM kreatif dan inovatif, karena 1) *Pioneer* dalam pendirian BSM dan inovasi pengelolaan sampah dengan pendekatan manajemen modern; 2) Manajemen kelembagaan terstruktur dan organisasi jelas; 3) Inovator penggunaan teknologi (Sistem Informasi Manajemen/SIM); 4) BSM memiliki berbagai macam produk layanan Tabungan (Reguler, Pendidikan, Lebaran, Sembako, dan Asuransi Kesehatan), dan Kepedulian Sosial dan Lingkungan.

Strategi pelaksanaan melalui persiapan pendirian BSM, *launching* oleh Walikota pada 16 Agustus 2011, operasional kantor mulai 15 November 2011 diresmikan oleh Meneg LH, Prof. DR. Balthasar Kambuaya, MBA; sosialisasi dan pembinaan program (melibatkan pemangku kepentingan, SKPD, CSR Swasta, PKK, Pengurus RT/RW, kelurahan, kecamatan, lembaga pendidikan, dan lembaga keagamaan) didukung penggiat lingkungan; penerapan sistem manajemen profesional (kompetensi, kesejahteraan, dan proses bisnis); dan melibatkan DKP dalam pembinaan, pengembangan, pengawasan, dan pengendalian BSM (2 *website* dan 1 *facebook* BSM; dan 22 *website* pemberitaan *online*, dan 4 *youtube*).

Kunci sukses BSM, antara lain: komitmen, konsistensi, dan keseriusan (belajar dan belajar terus, berani mencoba, semangat, sabar dan ikhlas); pengelolaan (pelayanan, sosialisasi, penyadaran, dan pelatihan); manajemen SDM (BSM berbasis teknologi informasi; nilai jual sampah, iptek, kinerja, prosedur kerja, kompetensi pegawai, dan kaderisasi); modal investasi dari pemerintah dan swasta; kerja sama (tokoh masyarakat, penggiat sampah, perguruan tinggi, dan pelaku usaha persampahan; kerja sama dengan lembaga perbankan. Sebagai bentuk inovasi, sedang dirintis kerja sama dengan BRI (nasabah BSM menggunakan kartu ATM).

Pemangku kepentingan terdiri atas DKP (pelaku utama), Pemko Malang (DKP, Dinkes, Disdik, Badan LH, dan Bagian Hukum/Organisasi Setda memfasilitasi pembinaan, sosialisasi, dan pengawasan), Organisasi Sosial (RT, RW, PKK, remaja masjid, karang taruna, dan kader lingkungan); Swasta (CSR

The lack of innovative and creative approach to waste management would lead to a major problem in the development of Malang Municipality. These are the several problems that were faced by the local government in the area of waste management. 1) The mindset that trash is a source of problem, 2) society's misconception of the value of waste management, 3) the culture of throwing trash everywhere, or without sorting them, 4) Supit Urang Waste Management (TPA) area is limited and its operational life is getting shorter, 5) lack of society participation, 6) there is yet to be an institution to accommodate waste management activist, 7) waste material business is traditional and is considered illegal. The challenges as mentioned earlier inspire the "Black gold underneath the scrap heap" (EHdTS).

Drs. Peni Suprpto, M.AP, the Mayor of Malang was the initiator of EHdTS; Mayor H. Mochamad Anton further continued the initiative after taking over the post. Cleanliness and Landscaping Service/Division Head of Cleanliness, Waste, and Wastewater Management Technical Service Unit (UPT) is the prime mover of the initiative. Meanwhile, the driving forces are BSM's Empowerment and Waste Pick Up Division, Operational Division, and Production Division. The supporters of the initiatives includes, Malang House of Representative (DPRD), related local task unit (SKPD), society organization on the level of RT/RW/Village/Sub-district/Municipal, private sector (CSR PLN), and mass media (electronic, digital, and printed). Law and regulation that regulates the waste management comprises of Law number 18 year 2008 on Waste Management, President Regulation number 81 year 2012 on Household Waste Material and Similar Waste Material Management, Environment Ministry Regulation number 13 year 2012 on Guidelines in Reduce, Reuse and Recycle through Waste Bank, Malang Municipal Regulation number 10 year 2010 on Waste Management, and the notary deed number 9 year 2011 on the founding of BSM.

It is creative and innovative due to 1) pioneer in the founding of BSM and its innovation in waste management using the modern management approach, 2) the institution has a clear structure and organization, 3) it implements the use of technology (Management Information System/SIM), 4) BSM offers various savings product (regular, education, lebaran, basic goods, and health insurance), and provides social and environment service.

The initiative's implementation strategy comprises of preparation in establishing BSM; launching of the initiative by the Mayor in August 16th, 2011; it started its operation and was inaugurated by Prof. Dr. Balthasar Kambuaya, MBA, Minister of Environment, in November 15th 2011; socialization and program counsel involving stakeholders, SKPD, private CSR, PKK, RT/RW management, village, sub-district, education institution, and religious institution, and was supported by environmental activist; the implementation of professional management system (competent, welfare, and business process); involves DKP in providing counsel, development, supervising, and controlling BSM (2 website, and 1 facebook account, and 22 online website articles, and 4 videos uploaded on YouTube).

BSM success keys are commitment, consistency, and seriousness (continuous learning, experimenting, enthusiasm, patience, and sincere); management (service delivery, socialization, creating awareness, and training); human resources management (BSM based on information and technology, waste material pricing, technology, performance, work procedure, employee skill, and regeneration); investment from both public government and private; cooperation (public figure, waste material activist, universities, and waste management business network); cooperation with banking sectors. An additional innovation where customers would be able to use BRI ATM for the transaction with BSM is currently developed.

Stakeholders comprises of DKP as the main stakeholder, Malang Local Government (DKP, DinKes, DisDik, Environmental Agency, Local Secretariat Legal Division in facilitating counsel, socialization and

PLN dan program “Bayar Listrik dengan Sampah”); PNS kompeten dipekerjakan di BSM, perguruan tinggi, dan media massa. Sumber daya meliputi keuangan (APBD Kota Malang, Rp 250 juta untuk modal awal dan operasional 1 tahun, Rp 150 juta untuk infrastruktur melalui DKP), SDM (tenaga PNS, kader lingkungan, dan penggiat sampah), dan teknis (gedung, mesin pencacah plastik, pembinaan oleh DKP dan SKPD terkait). BSM telah beroperasi secara mandiri dan omset BSM per bulan mencapai Rp 250-300 juta dengan nilai laba 15-20%.

Keluaran yang mendukung keberhasilan inovasi BSM adalah perubahan *mindset* masyarakat (pemilahan sampah rumah tangga), pemahaman nilai ekonomis sampah, budaya menuju hidup bersih dan sehat, peduli lingkungan, dan partisipasi masyarakat. Inovasi turunan, antara lain budidaya cacing di Sukun, pembuatan kompos, dan kerajinan daur ulang berbasis sampah. Pemantauan dan evaluasi melalui SIM BSM, keuangan/akuntansi, DKP, dan koordinasi.

Kendala utama dan solusi pemecahan, antara lain kesadaran masyarakat terkait pengelolaan sampah masih rendah (pendampingan berkelanjutan), pembinaan bersifat parsial (koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi), diversifikasi usaha masih terbatas (FGD), budaya kerja belum berkembang (pelibatan penggiat sampah), keterbatasan sarana-prasarana (bantuan berbagai sumber), keterbatasan lokasi pengepul (pemanfaatan lahan kosong), harga sampah fluktuatif (mendorong produk), mobilitas terbatas (sarana-prasarana memadai). Manfaat utama BSM, meliputi aspek lingkungan (pengurangan volume sampah); sosial (kepedulian dan kegotongroyongan); pendidikan (pendidikan lingkungan), pemberdayaan (keluarga dan komunitas); dan ekonomi kerakyatan (lapangan kerja dan kewirausahaan).

BSM berkelanjutan, didukung komitmen dan konsistensi, SIM, pembinaan terus menerus, dan aneka usaha. Peluang replikasi ditandai kunjungan, studi banding, magang, tempat kajian-diklat-litbang, dan rujukan se-Jawa Timur, dan pembelajaran *Asian Productivity Organisation (APO)* Jepang yang berkonsentrasi terhadap pengelolaan sampah *Reduce, Reuse and Recycle (3R)* di kota-kota besar. Beberapa daerah yang mereplikasi program BSM, yaitu Surabaya, Yogyakarta, Bandung, Makassar, Jayapura, Bandar Lampung, Pekanbaru, Pontianak, dan Sumbawa Besar. Rekomendasi ke depan adalah revitalisasi DKP, pemantapan kelembagaan BSM, dan pengelolaan sampah berbasis teknologi. Pembelajaran umum dari EhdTS/BSM adalah pembangunan berwawasan lingkungan dan berbasis komunitas, kota bersih dan sehat, kemitraan, perubahan pola pikir dan budaya kerja, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, berbasis teknologi, manajemen perubahan, manajemen pengetahuan, dan manajemen modern.

supervising); local organizations (RT, RW, masjid teens, Karang Taruna, and environment cadre); private sectors (CSR PLN, and “pay your electric bill with trash”); skilled civil servant stationed to BSM to assist, universities, and mass media. Resources consist of funding (Malang Budget, Rp250 million for initial capital and 1 year operational expense, Rp150 Million for infrastructure through DKP), human resources (civil servant, environmental cadre, and waste material activist), and technicalities (building, plastic shredder, counsel by DKP and related SKPD). Currently, BSM can operate independently with a monthly turnover of Rp250-300 Million with a profit margin of 15-20%.

The successful outputs of the initiatives are its success in changing society’s paradigm in waste management (household waste sorting), understanding the waste materials economic value, a clean and healthy lifestyle, increased concern over environment, and encourage society participation. Additional innovations stemming from it are earthworm cultivation in Sukun, fertilizer manufacturing, crafts using recycled waste materials. Monitoring and evaluation are done through BSM SIM, finance/accounting reports, DKP, and coordination.

The main challenges and proposed solvency are as follow; societies awareness in waste management is still low; thus continuous counsel is needed; partial counseling can be solved through coordination, integration, and synergy; potential business diversification can be attained from brainstorming in FGD; development of work culture by involving waste material activist; infrastructure can be expanded with help and donations from various sectors and donors; fluctuating waste material price can be stabilized through the promotion of certain products; improving the facilities to gain better mobility. BSM outcomes include environment aspect (decreasing waste volume); social aspect (awareness and cooperation); education (environmental education); empowerment (family and community); and people’s economy (working field and entrepreneurship).

Supported by commitment and consistency, SIM, continuous counsel and diversification of business, BSM can be sustained. Possibility of replicating is open as shown by the visitations, benchmark, internships, research object, its use as a referral for East Java, and study by Asian Productivity Organisation (APO) based in Japan, that focuses in big cities 3R waste management. The few municipalities/regencies that replicated the initiatives are Surabaya, Yogyakarta, Bandung, Makassar, Jayapura, Bandar Lampung, Pekam Baru, Pontianak, and Sumbawa Besar. Revitalizing DKP, strengthening BSM institution, and environmental and community-based development should be undertaken in the near future. Lessons learned from the initiatives are environmental and community-based development, clean and healthy city, partnerships, transforming mindset and culture, empowerment and society participation, technology-based, transformation management, knowledge management, and modern management.



22. Lembaga Perlindungan Perempuan Anak dan Remaja (LP-PAR) Kota Pekalongan

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kota Pekalongan
Unit Inovasi Pelayanan	Lembaga Perlindungan Perempuan Anak dan Remaja (LP-PAR) Kota Pekalongan Email agustina.psi@gmail.com

Lembaga Perlindungan Perempuan Anak dan Remaja (LP-PAR) Kota Pekalongan mempunyai dasar hukum: 1) Surat Keputusan Walikota Pekalongan Nomor 411.2/1162 Tahun 2005 tentang Pembentukan Lembaga Perlindungan Perempuan Anak dan Remaja Kota Pekalongan; dan 2) Surat Keputusan Walikota Pekalongan Nomor 463.05/60 Tahun 2005 tentang Pembentukan Tim Profesi Lembaga Perlindungan Perempuan Anak dan Remaja Kota Pekalongan. Visi LP-PAR Kota Pekalongan yaitu “Terwujudnya kesetaraan dan keadilan perlakuan bagi perempuan, anak dan remaja untuk mempercepat tercapainya keluarga berkualitas tahun 2015”. Misinya, “Memberikan advokasi/perlindungan, pendampingan maupun layanan hukum serta bimbingan psikologis dan mental spiritual bagi perempuan dan anak yang bermasalah dan/atau korban kekerasan”.

LP-PAR memiliki komitmen, 1) menampung permasalahan yang berkaitan dengan tindak pidana kekerasan serta pelanggaran terhadap Hak Perempuan, Anak dan Remaja; 2) memberikan perlindungan, pembelaan dan pendampingan bagi perempuan, anak dan remaja dan/atau korban kekerasan; dan 3) memberikan bimbingan dan layanan hukum, psikologis dan mental spiritual bagi perempuan, anak dan remaja bermasalah dan/atau korban kekerasan serta ketidakadilan. Program LP-PAR meliputi advokasi dan bimbingan, pendidikan publik, penelitian dan dokumentasi, pengumpulan dana, pembentukan tenaga relawan perempuan,



22. Institute for Women Children and Youth Protection of Pekalongan

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Pekalongan City
units of service innovation	Lembaga Perlindungan Perempuan Anak dan Remaja (LP-PAR) Kota Pekalongan Email agustina.psi@gmail.com

Institute for Women Children and Youth Protection (LP-PAR) of Pekalongan, was established with legal basis of 1) Pekalongan Mayor Decree Number 411.2/1162 Year 2005 about the Establishment of Institute for Women Children and Youth Protection of Pekalongan; and 2) Pekalongan Mayor Decree Number 463.05/60 Year 2005 on the Establishment of Professional Team of the Institute for Women Children and Youth Protection of Pekalongan. The Vision of LP-PAR Pekalongan is "Realization of equality and fairness of treatment for women, children and youth to accelerate the achievement of a high quality family in 2015". Its mission is "Providing advocation/protection, assistance, and legal services as well as psychological and mental-spiritual counseling for women and children with problems and/or become victims of violence".

LP-PAR is committed to 1) accommodate issues related to crimes of violence and violation of the Rights of Women, Children and Youth; 2) provide protection, advocacy and assistance to women, children and youth and/or victims of violence; and 3) provide guidance and legal services, psychological and mental-spiritual counseling for women, children and troubled youths and/or victims of violence and injustice. LP-PAR programs include advocacy and counseling, public education, research and documentation, fundraising, organizing volunteers of women, children and youth in the districts, villages and schools (PIK-KRR), and the provision of information and consultation on adolescent reproductive health (KRR).

anak dan remaja di Kecamatan, Kelurahan dan di sekolah (PIK-KRR), dan pemberian informasi dan konsultasi tentang kesehatan reproduksi remaja (KRR).

Pada dasarnya LP-PAR tidak akan membebani korban untuk membayar bantuan yang diberikan dalam bentuk uang. Untuk dapat tetap menjalankan kegiatannya, LP-PAR Pekalongan melakukan berbagai cara pengumpulan dana, seperti membuka dompet kepedulian, nara sumber, pelatih fasilitasi atau moderator; dan kerja sama organisasi. LP-PAR merupakan lembaga bersifat terbuka bagi siapa saja yang peduli persoalan kekerasan/pelanggaran HAM terhadap perempuan, anak dan remaja.

Kejahatan terhadap gender dan anak merupakan kejahatan terhadap kemanusiaan, semakin marak terjadi. Kasus-kasus perkosaan, penganiyaan, pelecehan seksual, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), eksploitasi ekonomi-politik-sosial-budaya, sampai peristiwa pembunuhan yang menimpa perempuan dan anak telah menjadi potret buram kehidupan sosial masyarakat. Korban kekerasan baik perempuan maupun anak cenderung untuk tidak melaporkan kekerasan yang dialaminya, karena takut diancam atau malu untuk melaporkan kejadian yang dialaminya. LP-PAR melindungi dan menegakkan hak-hak perempuan, anak dan remaja sebagaimana dimaksud Konvensi Hak Anak (KHA) dan Konvensi Penghapusan Tindak Kekerasan dan Diskriminasi.

LP-PAR mempunyai strategi jejaring dalam pelayanan kekerasan terhadap gender dan anak yaitu melalui jejaring ahli dan profesional. Dukungan diperoleh dari pemangku kepentingan Ikatan Bidan Indonesia (IBI), SKPD terkait, Ikatan Dokter Indonesia (IDI), Pengacara/Penasehat Hukum, Psikolog, Rumah Sakit, Kemenag, Relawan/Pekerja Sosial, LBH, Perguruan Tinggi, Kejaksaan, Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama, Kepolisian, Tim Penggerak PKK, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), Ormas Keagamaan (Muslimat NU, Aisyiah, dana lain-lain). LP-PAR menerima pengaduan selama 24 jam, dengan menghubungi Dita Ratri Arni, nomor *handphone* 085 6426 22226.

Penggagas LP-PAR adalah Walikota Pekalongan yang menghendaki adanya lembaga yang menangani kasus-kasus kekerasan terhadap gender dan anak. Saat ini LP-PAR telah didirikan di Kecamatan se-Kota Pekalongan. LP-PAR mempunyai strategi pencegahan, penanganan, dan perlindungan terhadap korban melalui Tim Profesi LP-PAR Kota Pekalongan yaitu, yaitu membangun relawan, komitmen pribadi, solid dan loyal, kesepakatan dan kesepahaman bersama, koordinasi, dan pertemuan rutin.

Sumber daya terdiri dari SDM, keuangan, kelembagaan, dan teknis. SDM berasal dari lembaga/instansi terkait yang memiliki komitmen kuat, keuangan (APBD Kota Pekalongan dan Program Akselerasi Pembangunan Keluarga Sejahtera Berbasis Masyarakat, PPKS-BM, dengan visi terbangunnya masyarakat madani untuk mewujudkan keluarga sejahtera, mampu, mandiri secara sinergis, partisipatif dan terpadu), kelembagaan (peraturan walikota), dan teknis (operasionalisasi pelayanan). Sejak berdiri tahun 2005, LP-PAR telah menangani banyak kasus, yaitu kekerasan terhadap perempuan (243 kasus), anak (19 kasus), dan laki-laki (5 kasus). Laporan penanganan kekerasan secara rutin triwulanan dikirim ke Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan format yang sudah ditentukan.

LP-PAR Kota Pekalongan secara rutin memantau dan mengevaluasi pencegahan, penanganan dan perlindungan terhadap korban kekerasan berbasis gender dan anak yaitu

LP-PAR would not burden the victim to pay for the assistance provided in the form of money. Therefore, in order to be able to continue to operate, LP-PAR of Pekalongan performs various ways of collecting funds, such as opening the wallet of concern; provide keynote speakers, coaches' facilitation or moderator; and organizations cooperation. LP-PAR is an agency that is open to anyone who cares about the issue of violence/human rights violations against women, children, and youth.

Crimes against gender and children that are a crime against humanity have been increasingly occurring. Cases of rape, assault, sexual harassment, domestic violence, economic and political-social-cultural exploitation up to the murder that happen to women and children have become a blurred portrait of the social life of the community. Abused women and children tend to not report the violence they experienced, because of fear of threatened or embarrassed to report the events that happened. LP-PAR protects and enforces the rights of women, children and youth as stipulated in the Convention on the Rights of the Children (CRC) and the Convention on the Elimination of Violence and Discrimination.

LP-PAR has a networking strategy in providing the service of violence against gender and children which is through a network of experts and professionals. Supports are obtained from the stakeholders such as Indonesian Midwives Association (IBI), related local government units (SKPD), the Indonesian Doctors Association (IDI), Lawyer/Legal Counsel, Psychologists, Hospitals, Ministry of Religious Affairs, Volunteer/Social Worker, Legal Aid Institution (LBH), Universities, Public Prosecutor, State Court, the Religious Court, Police, the PKK team, the Institute for Community Empowerment (LPM), Religious Organizations (the Muslimat NU, Aisyiah, etc.). LP-PAR is receiving the complaint about 24 hours, by contacting Dita Ratri Arni, on phone number 085 6426 22226.

The initiator of LP-PAR is Pekalongan Mayor, who set up the institution to handle cases of violence against gender and children. Currently, LP-PAR has been established in all districts within the city of Pekalongan. LP-PAR has a strategy of prevention, management, and protection of the victim through the Professional Team of LP-PAR of Pekalongan such as organizing volunteers, personal commitment, solid and loyalty, agreements and mutual understanding, coordination, and regular meetings.

Resources consist of human resources, financial resources, institutional resources, and technical resources. Human resources are obtained from institutions/agencies with a strong commitment, financial resources (Pekalongan budget and Society Based Family Welfare Development Acceleration Program, PAPKS-BM, with the vision of the establishment of civil society to realize a prosperous family, capable, synergistically independent, participatory and integrated) , institutional resources (mayor regulations), and technical (operation of services). Since its establishment in 2005, the LP-PAR has handled many cases such as violence against women (243 cases), children (19 cases), and men (5 cases). Reports of violence handling are regularly sent every quarter to Central Java province by using the specified format.

LP-PAR of Pekalongan routinely monitors and evaluates prevention, treatment and protection to victims of gender and child-based violence through regular meetings and monthly also quarterly meetings. Material for the meetings is obtained from facilitation and mediation of Professional Team with the victim, input from the network, mass media, and the general society. Each

melalui pertemuan rutin dan pertemuan bulanan maupun triwulanan. Bahan pertemuan diperoleh dari hasil pendampingan dan mediasi Tim Profesi terhadap korban, masukan dari jejaring, media massa, dan masyarakat luas. Setiap kegiatan didokumentasikan dan diarsipkan secara tertib. Tenaga *full timer* selalu siap dan dapat dihubungi 24 jam.

Kendala yang ada antara lain lingkup penanganan bukan hanya di Kota Pekalongan, tetapi juga Kabupaten Batang dan Kabupaten Pekalongan, keterbatasan tenaga, dan pendanaan. Kendala ini diatasi dengan membuat jejaring sampai ke Kelurahan (melibatkan Tim Penggerak PKK, LPM, sampai RT/RW; mendayagunakan tenaga yang ada, dan mengusahakan dana dari berbagai sumber).

LP-PAR memberi manfaat yang besar dalam pencegahan, penanganan dan perlindungan terhadap korban kekerasan berbasis gender dan anak, antara lain tertanganinya secara tuntas laporan yang masuk ke LP-PAR, terbantunya dan terdampinginya korban kekerasan terhadap gender dan anak, kasus ABH (Anak Berhadapan Hukum) dapat terfasilitasi, penanganan kekerasan yang lebih responsif gender dan anak, keterlibatan masyarakat, dan terpenuhinya hak-hak anak.

LP-PAR berkelanjutan, mengingat adanya komitmen kuat, pengabdian, dan kesadaran masyarakat meningkat dengan melaporkan kekerasan dan mendapatkan perlindungan, pembelaan dan pendampingan. Saat ini LP-PAR Kota Pekalongan mulai direplikasi di tingkat Kecamatan dan Kelurahan se-Kota Pekalongan sehingga LP-PAR mempunyai jejaring yang kuat dan luas. Dukungan dana diperoleh dari APBD Kota Pekalongan dan PAPKS-BM. LP-PAR selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat, sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat tentang regulasi, pencegahan, penanganan dan perlindungan terhadap korban kekerasan berbasis gender dan anak. Di samping itu juga memberikan masukan dalam penyusunan Perda Kota Pekalongan tentang Pencegahan, Penanganan, dan Perlindungan Korban Kekerasan Berbasis Gender dan Anak.

Pembelajaran dari LP-PAR Kota Pekalongan adalah kuatnya komitmen, kerja sama dan koordinasi serta kebersamaan, dalam upaya pencegahan, penanganan dan perlindungan terhadap korban kekerasan berbasis gender dan anak sehingga penanganan optimal. Mengutip pesan Walikota Pekalongan, kerja adalah ibadah dan kerja dengan ikhlas merupakan penyemangat bagi LP-PAR, dan berbuat baik untuk masyarakat sangatlah penting demi masa depan bangsa. Ke depan diharapkan LP-PAR mempunyai kantor yang representatif dengan peralatan lengkap, pelayanan berbasis teknologi informasi, SDM berkualitas, dan tampilan lebih meyakinkan.

activity is documented and recorded in an orderly manner. Full-time personnel is always ready and can be contacted 24 hours.

Existing constraints on the handling scope is not only in Pekalongan, but also in Batang Regency and Pekalongan Regency such as limited human resources and funding. These constraints are addressed by creating a network of up to the village (involving the PKK team, LPM, to RT/RW; utilization of the existing human resources, and fundraising from various sources).

LP-PAR provides great benefits in the prevention, treatment and protection to victims of gender and child-based violence, such as thorough settlement of reports filed to LP-PAR, and helped and assisted victims of gender violence and children, the case of ABH (Children Against the Law) can be facilitated, more gender and child responsive handling of violence, society involvement, and the fulfillment of children's rights.

LP-PAR is sustainable, considering the strong commitment, dedication, and increased public awareness to report violence and get protection, advocacy, and assistance. Currently, LP-PAR of Pekalongan is being replicated at sub-district and village level within the city of Pekalongan so that LP-PAR has a strong and extensive network. Financial support is obtained from the Pekalongan budget and PAPKS-BM. LP-PAR is always trying to improve the service that is convenient and fast to society, socialization and training to the public about the regulation, prevention, treatment and protection to victims of gender and child-based violence. In addition, it also provides input into the legal drafting of Local Government Regulation of Pekalongan about the Prevention, Treatment, and Protection of Victims of Gender and Child-Based Violence.

Lessons learned from the LP-PAR of Pekalongan are strong commitment, cooperation, and coordination as well as togetherness, in prevention, treatment and protection of victims of gender and child-based violence so that optimal handling is possible. Citing the statement of Pekalongan Mayor, work is worship and working sincerely is an encouragement for LP-PAR, and doing good deeds for the society is important for the future of the nation. It is expected LP-PAR could have a more representative office with extensive equipment, information technology-based services, qualified human resources, and more convincing display in the future.



KLINIK LANSIA

Puskesmas Putri Ayu
Kota Jambi

23. Klinik Lansia Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kota Jambi
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Kesehatan Kota Jambi - Puskesmas Putri Ayu Email pkm.putriayu@yahoo.com

Kesehatan merupakan aspek penting dari hak asasi manusia (HAM), sebagaimana disebutkan dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tanggal 10 November 1948, Pasal 25 ayat (1) yang menyatakan, “setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya”. Setiap orang akan mengalami tiga tahap kehidupan, yaitu anak, dewasa, dan lansia. Kemunduran fisik, biologis, dan psikologis lansia akan meningkatkan kebutuhan pelayanan kesehatan lansia. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama mempunyai berperan penting dalam penyelenggaraan kesehatan dasar bagi individu, termasuk lansia. Oleh karena itu Puskesmas harus berkomitmen memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi lansia. Salah satunya dengan “Inovasi Klinik Lansia”, yaitu pelayanan kesehatan dasar yang dikhususkan untuk kelompok lansia.

Gedung Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi terdiri dari dua lantai. Lantai pertama untuk pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan dilaksanakan di lantai dua. Hal ini sering



23. Elderly Clinic of Putri Ayu Public Health Center in Jambi

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Jambi City
units of service innovation	Dinas Kesehatan Kota Jambi - Puskesmas Putri Ayu E-mail pkm.putriayu@yahoo.com

Health is an important aspect of human rights, it stipulated in the Declaration of Human Rights of United Nations (UN) November 10, 1948, Article 25 paragraph (1) which states, "Every person has the right for an adequate standard of living for the health and prosperity of himself and his family ". Everyone will experience three stages of life; children, adults, and the elderly. Physical, biological, and psychological setbacks of the elderly will increase the health service needed for them. Public Health Center as the first level of health care centers has an important role in the implementation of primary health for individuals, including the elderly. Therefore, the health center should be committed to improving the quality of health care for the elderly. One of them is the "Elderly Clinic Innovation", a basic health services that are specified for the elderly group.

Putri Ayu Public Health Center building in Jambi consists of two floors. The first floor is for inpatient, and outpatient services are held on the second floor. It is often complained by elderly patients with respect to the difficulties to climb the stairs to go to the second floor. In addition, treatment of many patients with chronic diseases such as hypertension, diabetes or arthritis becomes irregular. The irregularity of treatment will further aggravate the condition of disease and risk for

menimbulkan keluhan dari pasien lanjut usia (lansia) berkenaan dengan kesulitan mereka naik anak tangga untuk mencapai lantai dua. Di samping itu banyak pasien penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes atau rematik yang berobat menjadi tidak teratur. Ketidakteraturan pengobatan akan semakin memperberat kondisi penyakit dan berisiko untuk terjadinya komplikasi. Salah satu keluhan mereka juga karena malas berobat di lantai dua dan menunggu pelayanan terlalu lama. Pasien sering menumpuk di loket, poli umum, dan apotik, karena jumlah kunjungan pasien rata-rata mencapai 250 orang per hari, tidak sebanding dengan jumlah petugas kesehatan yang ada dan keterbatasan ruangan. Sejak tahun 2009, Puskesmas Putri Ayu telah ditunjuk oleh Dinas Kesehatan Kota Jambi sebagai Puskesmas Santun Lansia. Komitmen untuk memperlakukan para lansia dengan santun dan penuh kasih sayang harus ditingkatkan. Ketidakpuasan dan keluhan pasien lansia harus dicarikan solusinya agar pelayanan menjadi lebih baik.

Kepala Puskesmas Putri Ayu berdiskusi dengan dokter dan staf puskesmas lainnya. Hasil diskusi, membuka klinik lansia yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar dan lanjutan secara tersendiri dan terpisah dari poli umum sebelumnya. Sasaran utama Klinik Lansia adalah pasien berumur di atas 56 tahun. Langkah selanjutnya, mempersiapkan tenaga kesehatan yang akan bertugas, ruangan, dan mengeluarkan SK Kepala Puskesmas. Terbentuknya Klinik Lansia merupakan inovasi karena merupakan satu-satunya Puskesmas yang memiliki klinik khusus lansia di Kota Jambi. Pelayanan kesehatan dilakukan secara tersendiri di mana pelayanan loket, pengobatan, dan apotik dilaksanakan di satu ruangan di lantai satu. Pelayanan maksimal dan sesuai dengan standar operasional prosedur. Inisiatif kreatif ini menjadi solusi terbaik pelayanan kesehatan bagi lansia.

Kronologi rencana aksi pelaksanaan Klinik Lansia di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi adalah mencari ruangan khusus dengan kriteria letak ruangan mudah dijangkau, luas ruangan memenuhi syarat pelayanan kesehatan dasar, dan kenyamanan. Setelah dilakukan diskusi, maka 1) Kepala Puskesmas, dokter, dan beberapa staf akhirnya menentukan ruangan Klinik Lansia berada di lantai satu di antara ruangan IGD dan pintu keluar puskesmas; 2) mempersiapkan tenaga kesehatan yang akan bertugas di Klinik Lansia; 3) mempersiapkan ruangan Klinik Lansia (sarana yang dibutuhkan, penataan ruangan, tempat pendaftaran dan rekam medik, *anamnesa* pasien, meja periksa dokter, tempat tindakan, mini apotik, dan ruang tunggu pasien); 4) mengeluarkan SK Kepala Puskesmas Nomor 445/96/PKM Putri Ayu/2014 tentang Pembentukan Klinik Lansia di Puskesmas Putri Ayu pada 4 Maret 2014; dan 5) Klinik Lansia Puskesmas Putri Ayu mulai beroperasi pada Senin, 10 Maret 2014. Ternyata kegiatan di Klinik Lansia tidak terbatas hanya pelayanan kesehatan di dalam ruangan, tetapi berbagai kegiatan yang melibatkan kelompok lansia telah dilaksanakan di luar ruangan, sehingga membuat antusiasme pasien makin tinggi.

Pelaksanaan Klinik Lansia tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak, antara lain: 1) Kepala Puskesmas Putri Ayu, dr. Hj. Rini Kartika Handayani, M.Kes (inisiator Klinik Lansia); 2) tenaga kesehatan, terdiri dari dokter, perawat, petugas rekam medik, dan asisten apoteker (memberikan pelayanan); 3) masyarakat kelompok lansia (mengakses layanan di Klinik Lansia); dan 4) tenaga kesehatan lainnya dan masyarakat umum (promotor/pemberi informasi bagi pasien lansia yang belum mengetahui keberadaan Klinik Lansia di Puskesmas Putri Ayu). Kegiatan utama di Klinik Lansia: 1) pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas setiap hari untuk pasien umum dan JKN; 2) senam lansia setiap Jum'at di Lapangan Museum Perjuangan (di depan Puskesmas Putri Ayu); 3) penyuluhan berbagai tema kesehatan; 4) konsultasi kesehatan secara

complications. One of their complaints about the treatment on the second floor is waiting too long for the service. Patients often piled on the counter, general clinic, and pharmacy, as the number of patient visits reaches an average of 250 people per day, and it is not proportional to the number of existing health workers and limited space. Since 2009, Public Health Center Putri Ayu has been appointed by the City Health Office of Jambi as Elderly Friendly Public Health Center. Commitment to treat elderly people with courtesy and affection need to be improved. Dissatisfaction and complaints of elderly patients should be resolved to improve the service.

Head of Public Health Center of Putri Ayu discussed with doctors and other staff. The result of the discussion is to open elderly clinic aims to provide basic and advanced health services separately and apart from the general clinic in the past. The main target of Elderly Clinic is patients aged over 56 years. The next step is to prepare the health personnel who will be on duty, room and issued the Head of Public Health Center Decree. Elderly Clinic is an innovative formation because it is the only health center that has a special clinic for elderly in Jambi City. Health services are performed separately where the service counter, treatment, and pharmacy are conducted in one room on the first floor. The service is maximum and appropriate with the standard operating procedures. This creative initiative is the best solution for elderly health care.

Chronology of the action plan implementation of Elderly Clinic in Putri Ayu Public Health Center of Jambi city is looking for a special room with layout criteria which easily accessible, spacious room that qualified for primary health care, and convenience requirements. After the discussion, then 1) Head of Public Health Center, doctors, and some staff finally determine the Elderly Clinic room on the first floor of the ER room and the exit door of Public Health Center; 2) prepared the health professionals to work in the Elderly Clinic; 3) prepared the Elderly Clinic room (facilities required, layout of the room, places for registration and medical records, anamnesis of patients, doctors examination table, treatment room, mini pharmacy, and patient waiting room); 4) issued the Head of Public Health Center Decree No. 445/96/PKM Putri Ayu/2014 on the Establishment of the Elderly Clinic at Putri Ayu Public Health Center on March 4, 2014; and 5) Elderly Clinic Health Center Putri Ayu began operations on Monday, March 10, 2014. It turned out that the activities in the Elderly Clinic is not limited to health care in the room only, but a variety of activities that involve the elderly group that was conducted outdoors, therefore increasing the patient enthusiasm.

Elderly Clinical implementation is inseparable from the contribution of stakeholder, such as 1) Head of Putri Ayu Public Health Center, dr. Hj. Rini Kartika Handayani, M.Kes (the initiator of Elderly Clinic); 2) Medical personnel, consisting of doctors, nurses, medical records clerk, and pharmacists assistant (providing services); 3) elderly community (accessing services in the Elderly Clinic); and 4) other health professionals and the general public (promoter/conduit of information for elderly patients who don't know the existence of the Elderly Clinic in Putri Ayu Public Health Center). The main activity in the Elderly Clinic are: 1) basic health services at the public health center every day for general patients and JKN; 2) gymnastics for elderly every Friday at the Museum Perjuangan field (in front of the Putri Ayu Public Health Center); 3) counseling of various health themes; 4) personal health consultations after counseling; 5) Elderly Neighborhood Health Center in five points within Putri Ayu Public Health Center area every month; 6) the distribution of calcium tablets to the elderly after exercise; and 7) actively participated in various competitions and be the champion since 2003 (elderly skilled sharpening race, elderly gymnastics competition, and competition of Elderly Neighborhood Health Center).

The human resources involved are 6 Medical personnel who served in the Elderly Clinic (2

personal setelah penyuluhan; 5) Posyandu Lansia di lima titik wilayah kerja Puskesmas Putri Ayu setiap bulan; 6) pembagian tablet kalsium kepada lansia setelah senam lansia; dan 7) aktif mengikuti berbagai lomba dan mendapatkan juara sejak tahun 2003 (lomba asah terampil lansia, lomba senam lansia, dan lomba posyandu lansia).

Sumber daya manusia yang terlibat adalah 6 orang tenaga kesehatan yang bertugas di Klinik Lansia (2 dokter, 1 petugas rekam medik, 2 perawat, dan 1 asisten apoteker). Sumber dana pelaksanaan kegiatan berasal dari berbagai sumber, namun untuk persiapan ruangan tidak memerlukan dana karena hanya menata kembali ruangan dengan sarana yang sudah ada. Dana kegiatan senam lansia berasal dari BPJS Kesehatan, sedangkan untuk penyuluhan dan posyandu lansia berasal dari dana BOK. Keluaran Klinik Lansia yang paling berhasil adalah ruangan yang nyaman, mudah dijangkau, pelayanan cepat, meningkatnya interaksi sesama lansia, dan lancarnya berbagai kegiatan Klinik Lansia.

Pemantauan dan evaluasi sebagai berikut: 1) pencatatan dan pelaporan (oleh petugas rekam medik setiap bulan); 2) pemantauan pelaksanaan Klinik Lansia (oleh Kepala Puskesmas); dan 3) evaluasi setiap awal bulan (saat lokakarya mini). Kendala dan cara mengatasinya sebagai berikut: (1) Sarana dan Prasarana (gedung yang sempit dan keterbatasan ruangan, diatasi dengan efisiensi ruangan rawat inap sehingga didapatkan satu ruangan untuk Klinik Lansia); (2) Sumber Daya Manusia (keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, diatasi dengan kerjasama dengan dokter *internship* dan jadwal piket Klinik Lansia); dan (3) Dana (keterbatasan dana, diatasi dengan koordinasi pengelolaan dana). Dampak positif Klinik Lansia adalah: 1) timbulnya kenyamanan pasien kelompok lansia; 2) layanan komprehensif dan layanan berkualitas; 3) jumlah kunjungan pasien terus meningkat; 4) meningkatnya peran aktif kelompok lansia dengan dilaksanakannya kegiatan rutin di luar gedung; dan 5) meningkatnya komunikasi dan interaksi para pasien lansia. Klinik Lansia berkelanajutn dan perbaikan dilakukan demi kenyamanan dan peningkatan kepuasan pasien.

Klinik Lansia di Kota Jambi hanya ada di Puskesmas Putri Ayu dan belum ada yang mereplikasi, namun Klinik Lansia mempunyai peluang untuk direplikasi oleh Puskesmas lain. Meningkatnya kenyamanan dan kepuasan lansia saat mendapatkan pelayanan kesehatan menjadi tolok ukur keunggulan inovasi ini. Pembelajaran utama dari Klinik Lansia adalah komitmen Kepala Puskesmas Putri Ayu dan tenaga kesehatan, dukungan Walikota Jambi dan Dinas Kesehatan, serta semangat inovasi, perubahan, dan pelayanan publik yang berkualitas. Slogan HIS3 (Hati Ikhlas, Senyum, Sapa, Sopan) benar-benar diaplikasikan. Pasien lansia diperlakukan layaknya orang tua sendiri, sehingga mereka tidak takut untuk berinteraksi dengan petugas. Di masa mendatang, diharapkan komitmen Walikota makin tinggi, pendanaan dari Dinas Kesehatan terus meningkat, Klinik Lansia diintegrasikan dengan pelayanan kesehatan gigi dan kesehatan jiwa, dan Klinik Lansia direplikasikan oleh seluruh Puskesmas se-Kota Jambi dan se-Provinsi Jambi, bahkan seluruh Indonesia.

doctors, one medical records clerk, two nurses and one pharmacist assistant). Source of funding for the activities are from various sources; the preparation of the room does not require funds because it only rearrangement of the room with the existing facilities. Funds for the elderly gymnastic activities come from BPJS Kesehatan, while for counseling and the neighborhood health center for elderly come from BOK funds. The most successful outputs of Elderly Clinic are convenient and easily accessible room, fast service, increasing interaction among the elderly, and the smoothness of the various activities of the Elderly Clinic.

Monitoring and evaluation are as follows: 1) recording and reporting (by the medical record officer every month); 2) monitoring the implementation of the Elderly Clinic (by the Head of Public Health Center); and 3) evaluation nat every beginning of the month (during the mini-workshop). Constraints and how to overcome it are as follows: (1) Facilities and Infrastructures (Small building and limited rooms, solved with efficiency of inpatient room so there is one room that can be used for the Elderly Clinic); (2) Human Resources (limited number of health workers, solved by working with internship doctor and schedule picket for Elderly Clinic); and (3) Funds (limited funds, solved by coordination of fund management). The positive impact of Elderly Clinic are: 1) the emergence of elderly patient comfort; 2) a comprehensive and high quality services; 3) the number of patient visits increased day to day; 4) the active role of elderly increased caused by the implementation of routine activities outside the building; and 5) increase in the communication and interaction between elderly patients. The repair is conducted for the sustainability of Elderly Clinic and the sake of convenience and improvement of patient satisfaction.

Elderly Clinic in Putri Ayu Public Health Center is the only Elderly Clinic in Jambi, and no replication existed yet, but Elderly Clinic has the chances to be replicated by other public health centers. The improvement of comfort and satisfaction with elderly health services become the benchmark of this innovation excellence. The main lesson of the Elderly Clinic is the commitment of the Head of Putri Ayu Public Health Center and the medical personnel, the support of the Mayor of Jambi and the Department of Public Health, as well as the spirit of innovation, change, and high quality public services. Slogan HIS3 (Sincere, Smile, Greetings, Polite) is applied. Elderly patients treated as their parents, so the Elderly people are not afraid to interact with officers. In the future, the commitment of the Mayor is expected to be improved, the funding from the Department of Health is expected to be increased, the Elderly Clinic integrated with dental care and mental health, and the Elderly Clinic is also expected to be able to be replicated by all health centers in the Jambi city and throughout Jambi Province, even all over Indonesia.



24. Program Kartu Insentif Anak dan Sistem Relasi Pencatatan Kelahiran

Kategori	Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Instansi	Pemerintah Kota Surakarta
Unit Inovasi Pelayanan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Email bagorska@yahoo.co.id

Hingga tahun 2009 masih terdapat 45% warga dan 40% anak di Kota Surakarta belum memiliki akta kelahiran. Dari 40% anak di Kota Surakarta (47.153 anak pada tahun 2009), 60% adalah kelompok miskin, pendatang, anak yatim, anak terlantar, dan anak yang lahir tanpa hubungan perkawinan yang sah. Dari 5 Kecamatan di Kota Surakarta, tingkat kepemilikan akta kelahiran anak paling rendah adalah Kecamatan Pasar Kliwon dan paling tinggi Kecamatan Jebres. Berdasarkan kelompok umur yang paling banyak belum memiliki akta kelahiran adalah kelompok umur 7-15 tahun. Ini disebabkan, 1) kurangnya kesadaran masyarakat atas manfaat memiliki akta kelahiran; 2) kurang adanya informasi/sosialisasi/akses informasi yang memadai; 3) ketidakjelasan sistem operasional dan prosedur pengurusan akta kelahiran; 4) ketakutan warga dalam pengurusan akta kelahiran karena ada kesan sangat birokratis dan biaya mahal. Apalagi jika terlambat lebih dari 1 tahun harus mengurus ke pengadilan (sebelum keluarnya Keputusan MK *Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18 /PUU-XI/2013*). Akta kelahiran gratis bagi yang tidak terlambat diterapkan sejak tahun 2003, berdasarkan Perda 2/2003 tentang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, dikuatkan dengan UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan; dan 5) kurang efektifnya Sistem Pencatatan Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surakarta.

Program Kartu Intensif Anak (KIA) ini telah dikembangkan dengan sistem jemput bola dan *online* di instansi kesehatan dan Sistem Pencatatan Kelahiran yang direlasikan dengan



24. Children Incentive Card Program and Birth Record Relation System

Category	Improvement in Providing Service to Society
Agency	Surakarta City
units of service innovation	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Email bagorska@yahoo.co.id

Up to 2009 there are 45% of residents and 40% of children in Surakarta who does not have a birth certificate. Out of the 40% of children in the city of Surakarta (47 153 children in 2009), 60% are the low class society, immigrants, orphans, abandoned children, and children born without a valid marriage relationship. Of 5 Districts in Surakarta, the lowest level of child's birth certificate ownership is the Pasar Kliwon District and the highest is Jebres District. Based on the age group, the one who mostly not have a birth certificate is the age group of 7-15 years. This is due to, 1) a lack of society awareness of the benefits of having a birth certificate; 2) lack of information/dissemination/access to adequate information; 3) obscurity of operating system and procedures of making birth certificate; 4) fear of citizens in obtaining a birth certificate because there is the impression of a very bureaucratic and expensive. Moreover, if exceeding one year, they should proceed to court (before the release of the Court Decision of the Constitutional Court Decision No. 18 / PUU-XI / 2013). Free birth certificates for those who are not late is implemented since 2003, by Regulation Number 2/2003 on the Population Enrollment Services and Civil Registration, confirmed by Law Number 23/2006 on Population Administration; and 5) lack of effective Birth Registration System in the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Surakarta.

Children Incentive Card Program (KIA) has been developed with proactive and online systems in health institutions and Birth Registration System that are connected to Education, Health, and Social Affairs. Applications and database of KIA programs have been integrated into the Pop-

Pendidikan, Kesehatan dan Sosial. Aplikasi dan data base program KIA telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kemendagri. Program KIA bukan hanya merupakan satu arah dari pemerintah daerah semata, tetapi berupa program yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan kota seperti pelibatan beberapa instansi pemerintahan (Disdukcapil, Dinkes, Badan Pemberdayaan Perempuan dan Anak, KUA, dan Pengadilan Agama), LSM, instansi kesehatan negeri dan swasta (rumah sakit, rumah bersalin, dan praktek bidan mandiri) serta sektor swasta dalam penyedia barang dan jasa. KIA memberikan manfaat langsung bagi anak (diskon dan kemudahan fasilitas pembelian barang dan jasa) dan mendorong orang tua dan anak untuk mendaftarkan diri/anaknya untuk memiliki akta kelahiran dan menjadi peserta program KIA. Akta kelahiran menjamin hak anak sesuai dengan undang-undang, kartu KIA memberi kemudahan bagi anak. Program ini tidak hanya bermanfaat bagi para anak, tetapi juga memberi benefit bagi swasta yang berpartisipasi, karena KIA dapat menjadi sarana promosi. Pelibatan LSM (diseminasi, sosialisasi, dan *partner money*) akan meningkatkan kesadaran warga atas pentingnya kepemilikan akte kelahiran.

Program KIA kreatif dan inovatif, karena membangun kemitraan dengan swasta dan masyarakat. KIA diterbitkan secara gratis tidak dipungut biaya, terpadu (sistem jemput bola di rumah sakit, sistem online entri data di Rumah Sakit/Rumah bersalin dan Kelurahan dengan Dinas. KIA dikembangkan menjadi Sistem Relasi Pencatatan Kelahiran yang direlasikan dengan pendidikan, kesehatan dan sosial. Data anak (terkoneksi dengan Dinkes dan Disdik Kota Surakarta) dilengkapi 34 item untuk kepentingan analisis kebijakan pemberian insentif, antara lain beasiswa anak dengan nama BPMKS (Bantuan Pendidikan Masyarakat Kota Surakarta) dan Jaminan Kesehatan dengan nama (Pelayanan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PMKS).

Disdukcapil Kota Surakarta menyiapkan strategi peningkatan minat masyarakat untuk mencatatkan akte kelahiran dengan membuat Rencana Strategis, mulai dilaksanakan Desember 2009, di *launching* di Kecamatan Banjarsari sebagai *Pilot Project* Pemanfaatan Kartu Insentif Anak, dilandasi Peraturan Walikota Surakarta 21/2009 tentang Pelayanan KIA. KIA menggunakan dua pendekatan, yakni 1) penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang pembuatan akta kelahiran yang lebih cepat dan bebas biaya; dan 2) pemberian manfaat/insentif tambahan bagi anak yang memiliki KIA (sebagai Kartu Identitas Anak dan kartu diskon bagi kebutuhan primer dan tersier anak-anak berumur 0-18 tahun).

Pemangku kepentingan meliputi Instansi Pemerintah (Bappeda, Bapermas, PP, PA, dan KB; BUMD, Disnaker, Disdikpora, Dinkes, Bagian HukHAM, Bagian Kerja sama, 5 Kecamatan, 51 Kelurahan, Pengadilan Agama, dan KUA); Instansi Masyarakat/LSM (Yayasan KAKAK, Komisi Independen Perlindungan Perempuan dan Anak Surakarta (KIPAS), Solidaritas Perempuan Untuk Kemanusiaan dan Hak Asasi Manusia (SPEKHAM), PKK, dan Penolong persalinan (RS Negeri, RS Swasta, Klinik, Rumah Bersalin, Bidan Praktik Mandiri, RT, RW, LPMK, orang tua dan anak-anak); dan Instansi Mitra Kerja 45 CSR (pendidikan, kesehatan, olah raga, jasa boga/kuliner, dan busana). Kegiatan pemangku kepentingan dipantau dan dievaluasi dan terbuka kemungkinan penambahan pemangku kepentingan. Juga dilakukan pemantauan online dan rapat rutin tiga bulanan Instansi/Dinas terkait. Pelatihan bagi operator diselenggarakan di Pusat Komputer Universitas Sebelas Maret dan Salatiga. Sumber daya terdiri dari keuangan (SPBD Kota Surakarta, Unicef, CSR, sumber daya sukarela internal dari pegawai dan eksternal dari pegawai Kecamatan dan Kelurahan, PKK, masyarakat, dan lembaga kemasyarakatan; SDM (pelayanan, pelatihan, dan sosialisasi) ke sekolah, RW, dan RT; dan kemitraan.

ulation Administration Information System (SIAK) and the Ministry of Home Affairs. KIA program is not just a one-way from the local government program, but it is in the form of a program that involve all stakeholders such as the inclusion of some of the government agencies (Disdukcapil, Public Health Office, Bureau of Women and Children Empowerment, KUA, and a Religious Court), NGOs, public and private health agencies (hospitals, maternity homes, and independent midwife practice) as well as private sector in providing goods and services. KIA provide direct benefits for children (discount facilities and services in purchases of goods and services) and to encourage parents and children to enroll themselves/their children to have a birth certificate and become a participant of the KIA program. Birth certificates ensure children's rights in accordance with the law, KIA cards provide convenience for the child. This program is not only beneficial to the child but also provides benefits for participating private sector, because KIA can be a means of promotion. The involvement of NGOs (dissemination, socialization, and partner of monitoring and evaluation) will increase citizens' awareness of the importance of having the birth certificate.

KIA program is creative and innovative because it builds partnerships between private and public. KIA is issued for free without any charge, integrated (proactive system in the hospital, on-line data entry system in Hospital/Maternity Home and Village by the Public Health Office. KIA developed into Birth Record Relation System that are connected to education, health and social. Data of children (connected with the Public Health Office and Education Department of Surakarta) are equipped with 34 items for analysis of incentives policy, such as scholarships by the name of BPMKS (Surakarta City Community Education Assistance) and Health Insurance by the name of Surakarta Public Health Service (PMKS).

Disdukcapil of Surakarta prepares strategies for improving the public interest to record the birth certificate with the strategic plan. Started in December 2009, they launched a pilot project of Children Incentive Card Utilization Project in Banjarsari District, based on Surakarta Mayor Regulation 21/2009 about KIA Service. KIA is using two approaches, namely 1) the preparation of SOP (Standard Operating Procedure) on more quickly and free of charge birth certificate; and 2) the provision of benefits/additional incentive for children who have a KIA (as Children Identity Card and a discount card for the primary and tertiary needs of children aged 0-18 years).

Stakeholders including Government Agencies (Bappeda, Bapermas, PP, PA, and family planning; State/Region Owned Enterprises, Department of Manpower, Education Office, Health Office, Department of Justice and Human Rights, Department of Cooperation, 5 Districts, 51 Villages, Religious Court, and KUA); Community agencies/NGOs (KAKAK Foundation, the Independent Commission on the Protection of Women and Children of Surakarta (KIPAS), Women's Solidarity for Humanity and Human Rights (SPEKHAM), PKK, and Maternity Aids (State Hospital, private hospital, clinic, maternity hospital, independent midwife Practice, RT, RW, LPMK, elderly and children); and 45 Agencies Partners of CSR (education, health, sport, catering culinary, and clothing). The stakeholder's activities are monitored and evaluated and open the possibility of additional stakeholders. Online monitoring and regular quarterly meetings of related Agency/Department are also conducted. Training for operators is held at the Universitas Sebelas Maret dan Salatiga Computer Center. The resources consist of financial resources (SPBD of Surakarta City, UNICEF, CSR, internal voluntary resources from employees and External the employee of District and Village, the PKK, community, and social institutions; Human Resources (services, training, and socialization) to school, RW, and RT; and partnerships.

Keluaran yang paling berhasil, yaitu 1) peningkatan partisipasi masyarakat; 2) inovasi, optimalisasi, teknologi sederhana, dan biaya murah; 3) pelayanan publik berkualitas; dan 4) sistem aplikasi data penduduk terintegrasi. Inovasi KIA telah mendapat apresiasi dari warga, instansi, swasta, dan media. Sistem pemantauan dan evaluasi, yaitu 1) pemantauan terhadap pelaksanaan pelayanan KIA; 2) pemantauan dan evaluasi terhadap semua mitra kerja; 3) diskusi dengan mitra; dan 4) integrasi dan optimalisasi kemitraan. Kendala yang ada, antara lain komunikasi yang kurang efektif antara Disdukcapil dan Mitra kerja, diatasi dengan jaringan sosial menggunakan grup *facebook*, pertemuan rutin dengan mitra, kampanye bersama, dan pemasangan spanduk/banner di tempat strategis. Kendala lain, data kurang terintegrasi, diatasi dengan perbaikan jaringan, dorongan penggunaan *web*, dan penguatan jaringan dengan sistem intranet kabel melalui menara pemancar.

Manfaat program KIA adalah dinikmati anak-anak usia s.d. 18 tahun, peningkatan jumlah mitra kerja dan peningkatan dana CSR, keberhasilan *pilot project* di Kecamatan Banjarsari, peningkatan partisipasi masyarakat, penyusunan payung hukum Perwali, dan cepat dikenal warga. Program KIA berkelanjutan karena komitmen kuat Pemko, dukungan warga, kemitraan, dana Unicef, penerbitan informasi KIA, diminati masyarakat, dan anak-anak bisa menikmati kursus (tari, seni-budaya, dan musik). Peluang replikasi, ditunjukkan dengan banyaknya kunjungan (30 pemkab/pemko per tahun berkunjung dan mempelajari program KIA). Yang penting adalah komitmen pimpinan, kesiapan masyarakat, SOP akta kelahiran, pendanaan, dan kemitraan. Pembelajaran dari program KIA adalah pentingnya komitmen Walikota, kemitraan dan kebersamaan, komunikasi, informasi, edukasi, sosialisasi, diseminasi, perbaikan sistem, pelibatan tokoh masyarakat dan lembaga kemasyarakatan. Ke depan, program KIA harus lebih berkualitas, memanfaatkan teknologi informasi, sarana dan prasarana serta pendanaan memadai, dan SDM berkualitas yang bisa menciptakan pelayanan prima.

The most successful outcomes include 1) increased community participation; 2) innovation, optimization, simple technology and low cost); 3) high quality of public services; and 4) an integrated population data applications system. Innovation of KIA has received appreciation from society, agencies, private sector, and the media. Monitoring and evaluation system include 1) monitoring of the implementation of KIA services; 2) monitoring and evaluation of all the partners; 3) discussion with partners; and 4) the integration and optimization of the partnership. Existing constraint includes less effective communication between Disdukcapil and Partners, which is overcome by using the social network using Facebook group, regular meetings with partners, joint campaigns, and putting banners at strategic places. Another constraint is the less integrated data, which is overcome with network repair, motivating the use of the web and network strengthening with the network cable system through the intranet transmitter tower.

The benefits of KIA program are enjoyed by children aged up to 18 years, an increasing number of partners and CSR funds, the success of a pilot project in Banjarsari District, increasing community participation, preparation of legal basis of Perwali, and quickly became famous in the society. KIA program is sustainable because of Local Government's strong commitment, society support, partnership, fund UNICEF, KIA information publishing, public interest, and children can enjoy the courses (dance, art, culture, and music). Opportunities for replication are indicated by the number of visits (30 regency/city government per year visiting and studying the KIA program). The important thing is the commitment to leaders, society preparedness, SOP of issuing the birth certificate, funding, and partnerships. Lesson learned from KIA program is the importance of the Mayor's commitment, partnership and togetherness, communication, information, education, socialization, dissemination, improved system, the involvement of public figures and community organizations. In the future, the KIA program should be more qualified, utilizing information technology, infrastructure, and adequate funding, also qualified human resources that can create excellent service.



25. Penyimpangan "Positif" Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau dalam upaya peningkatan Sumber Daya Manusia melalui program BLC (*Broadband Learning Center*)

Kategori	Mendorong Pemerintahan Berbasis Pendekatan Kolaboratif dalam Era Informasi
Instansi	Pemerintah Kota Lubuklinggau
Unit Inovasi Pelayanan	Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Lubuklinggau Email winanoa@gmail.com

BLC atau *Broadband Learning Centre* adalah program pelatihan komputer dan internet kepada masyarakat. Berbeda dengan pelatihan yang ada di kursus-kursus, BLC dilaksanakan di gedung perpustakaan, dilengkapi fasilitas yang memadai, dan tidak dipungut biaya pelatihan. Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi (BPAD) Kota Lubuklinggau bekerja sama dengan PT Telkom sudah mengembangkan program BLC sejak Juli 2013 dan hingga kini telah meluluskan 1370 peserta dari beragam latar belakang dan status sosial.

Landasan pelaksanaan inisiatif ini adalah kenyataan bahwa masih banyak warga yang belum memahami, bahkan belum pernah menggunakan komputer dan internet. Padahal di era teknologi informasi, kehidupan akan jauh lebih mudah dan praktis dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui komputer dan internet. Rencana pembentukan program BLC sudah muncul sejak 2012, ketika perpustakaan masih berada di gedung lama,



25. Broadband Learning Center Program in Library

Category	Promoting Collaborative Approached Government in Information Era
Agency	Lubuklinggau City
units of service innovation	Name BPAD Kota Lubuklinggau Email winanoa@gmail.com

BLC or Broadband Learning Centre is a computer and internet training program to society. Distinguished from the training in other course institutions, BLC is conducted in the library building equipped with proper facilities and without any charge. Library, Archive and Documentation Agency (BPAD) of Lubuklinggau city in cooperation with PT has already developed BLC program since July 2013 and up until now has graduated 1370 participants of different background and social status.

The basis of this initiative is the fact that there are a lot of societies who do not understand; even never use computer and Internet. While in the era of information technology, life would be easier and more practical by utilizing information communication technology (TIK) through computer and Internet. The plan to run the BLC program has started since 2012 when the library was still in the old building; hence it was not possible to be conducted at that time because of limited number of rooms. After the library had a new building in 2013, then the BLC program can be con-

namun saat itu tidak bisa dilaksanakan karena keterbatasan ruangan. Baru setelah perpustakaan mempunyai gedung baru pada tahun 2013, program BLC bisa terlaksana di lantai tiga gedung KPAD (sekarang BPAD), tepatnya pada 17 Juli 2013. Pihak Perpustakaan dan Telkom bekerja sama menyelenggarakan BLC, dan Telkom menyediakan perangkat komputer (15 unit), jaringan internet (10 mbps), dan proyektor, sedangkan Perpustakaan menyediakan tempat, program pelatihan, dan pelatih.

Kendala selain ruangan adalah kurangnya pelatih (pihak perpustakaan menambah pegawai kantor yang juga akan bertanggung jawab atas BLC dan melatih pegawai lama untuk dijadikan pelatih) dan penyusunan materi pelatihan (materi pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan peserta yang terdiri dari beragam latar belakang dan status sosial, yaitu UKM, anak putus sekolah, tentara, polisi, guru, rohis, dan pegawai kecamatan/kelurahan).

BLC sudah pernah dilaksanakan di pelbagai daerah (Palembang, Jambi, dan Jakarta). Pelatihan BLC secara resmi dilaksanakan oleh PT Telkom dan baru pertama kali BLC dilaksanakan di luar gedung milik PT Telkom, yaitu di Perpustakaan Kota Lubuklinggau. Awalnya BLC merupakan program kerja sama antara Perpustakaan dan Telkom, namun kini seperangkat fasilitas BLC sudah dihibahkan kepada Pemkot dan Perpustakaan ditugaskan mengelola fasilitas dan melaksanakan pelatihan BLC. Selain BLC, pihak CCFI (*Coca Cola Foundation* Indonesia) juga melaksanakan pembelajaran berbasis TIK dalam mewujudkan perpustakaan sebagai pusat belajar masyarakat.

Dengan komputer, warga bisa menemukan segala yang dibutuhkan untuk mengembangkan usaha, promosi produk, dan pemasaran. Namun untuk memiliki keterampilan menggunakan komputer dan internet, kursus komputer membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Permasalahan ini diatasi dengan penyelenggaraan pelatihan gratis pada peserta. Peserta akan mendapatkan pengetahuan yang cukup di bidang komputer (*office* dasar), menggunakan internet dalam menjangkau informasi, media sosial, dan pemasaran. Pemanfaatannya, peserta pelatihan bisa langsung menerapkan pada upaya konkret di bidang usaha, dengan melakukan pemasaran produk secara *online* (contohnya, produk roti, kripik, kerajinan tangan rajutan, bros, dan keset kaki dari bahan bekas).

Peserta pelatihan yang sudah menyelesaikan pelatihan BLC memperoleh sertifikat pelatihan yang ditandatangani Walikota Lubuklinggau dan Kepala Telkom. Perekrutan peserta pelatihan dilakukan pihak perpustakaan, secara langsung mengundang masyarakat melalui intansi pemerintah kelurahan, sekolah, pelaku UKM, dan PKK. Di samping itu undangan juga dilakukan secara *online* dan melalui iklan koran lokal. Peserta pelatihan dikelompokkan berdasarkan latar belakang pendidikan dan pemahaman dasar tentang komputer dan TIK. Untuk evaluasi dan umpan balik, peserta yang sudah lulus diminta menyampaikan pengalaman mengimplementasikan keterampilan hasil pelatihan.

Perpustakaan bukan hanya tempat membaca atau meminjam buku. Paradigma baru perpustakaan, masyarakat bisa berkomunikasi secara elektronik. Hal ini mendorong peningkatan jumlah kunjungan ke perpustakaan yang akhirnya meningkatkan kualitas dan pelayanan perpustakaan. Keberadaan BLC di Perpustakaan Lubuklinggau berhasil menjadikan Perpustakaan Lubuklinggau meraih Juara Pertama Perpustakaan Terbaik Tingkat Nasional untuk Cluster B. Sejak Juli 2013 sampai dengan saat ini pelatihan BLC Perpustakaan Lubuklinggau telah meluluskan 1370 peserta dalam 92 angkatan (setiap angkatan terdiri dari 15 peserta). Pelatihan

ducted in the third floor of the KPAD building (now BPAD), specifically on 17 July 2013. The library and Telkom cooperate to implement the BLC program, with Telkom providing the computer set (15 units), Internet network (10 Mbps), and projector while Library providing place, training program, and mentor.

The constraints besides lack of mentors (the library adds more employee who will also responsible for BLC and train old employee to be mentors) and preparation of training materials (training material is accustomed to the needs of participants that consist of various background and social status, namely SMEs, dropped-out children, soldier, police, teachers, religious leaders and the employee in district / sub-districts).

BLC has been conducted previously in many cities (Palembang, Jambi, and Jakarta). BLC training is officially conducted by PT Telkom and the first time BLC was conducted outside PT Telkom building facilities was on Lubuklinggau Library building. BLC was initially a collaboration program between the Library and Telkom, but now a set of BLC facilities has been given as present to the local government of Lubuklinggau and library is assigned to manage the facilities and conducted the BLC training. Other than BLC, the CCFI (Coca-Cola Foundation Indonesia) is also conducting information technology-based learning in order to make the library as the society-learning center.

By using a computer, society can find out everything they need to develop, promote and market their business. Nevertheless, to gain the skill of using Internet and computer have to be done through computer courses that require a big amount of money. This problem was addressed by conducting a free training for the society. The participants will get sufficient knowledge in the field of the computer (basic officer), using internet to get information, social media, and marketing. This situation can be implemented directly by training the participant in their tangible efforts of doing online business (for example, bread, crackers, crocheted handicrafts, brooch and doormats from used materials).

The training participants who finished the BLC training acquire training certificate that is signed by the Mayor of Lubuklinggau and the Head of Telkom. The Library does the recruitment of training participants, by directly inviting the society through government institutions, sub-districts, schools, SMEs, and PKK. Furthermore, invitations were also done via online and local newspapers advertisement. Training participants are grouped according to their educational background and basic understanding of computer and communication information technology. For evaluation and feedback, the participants who have graduated are asked to tell their experience in implementing the skills that they get during the training.

Library is not a place to read or to borrow books. The new paradigm of the library is that society can communicate electronically. This situation encourages the number of visits to society that eventually improve the quality and service of the library. The existence of BLC in the Lubuklinggau 13.---16.00 pm, with the material of basic office, blog, email, social media, marketing and

dilaksanakan selama empat hari kerja, pukul 13.00 sampai dengan 16.00, dengan materi *office* dasar, *blog*, *email*, media sosial, cara pemasaran dan pengembangan *skill* peserta.

Pemangku kepentingan terdiri dari Kepala BPAD Lubuklinggau dan stafnya, Pemkot, PT Telkom, sekolah, kelurahan, UKM, dan masyarakat pengguna. Sumber daya terdiri dari SDM, keuangan, dan teknis. SDM (BPAD dan pelatih), Keuangan (APBD dan kemitraan), dan teknis (pengoperasian sarana dan prasarana komputer).

Keluaran yang paling berhasil adalah peningkatan pemahaman warga terhadap pemanfaatan teknologi informasi (komputer dan internet) dan para lulusan pelatihan berhasil dalam kegiatan usaha. Suprayogi telah membuka rental komputer dan pemesanan tiket perjalanan/pembayaran listrik *online*; Henny membuka usaha bross, boneka, taplak meja, dan beragam kerajinan tangan melakukan pemasaran melalui media sosial; dan Bowo berhasil memanfaatkan *blog* dan *facebook* dalam memasarkan produk roti.

Sistem pemantauan yang dilakukan adalah registrasi lulusan pelatihan (nomor hp, *email*, dan kontak media sosial) dan kegiatannya, adanya kepedulian, berbagi pengalaman, penyempurnaan materi pelatihan, umpan balik, dan pertukaran informasi Awalnya tidak ada kendala dan setelah pelatihan BLC berkembang, banyak peserta dari luar Kota Lubuklinggau yang berminat mengikuti pelatihan (biaya transportasi, menginap/sewa kamar, keterbatasan waktu, dan keterbatasan jumlah pelatih). Kendala ini diatasi dengan bantuan informasi sewa rumah yang murah, pelatihan pada malam hari, dan penambahan pelatih. Kendala teknis adalah jaringan internet sering terganggu pemadaman aliran listrik, diatasi dengan penambahan kuota internet dan penyediaan generator/genset.

Manfaat pelatihan BLC di perpustakaan adalah masyarakat makin akrab dengan perpustakaan, meningkatnya gemar membaca, warga melek komputer dan internet, mencerdaskan warga, dan membuka kesempatan usaha warga sekitar perpustakaan (warung dan ojek). Pelatihan BLC berkelanjutan karena komitmen Walikota dan Kepala BPAD serta dukungan warga. Peluang replikasi besar dan perpustakaan di kabupaten/kota lain di Sumatera Barat bisa mereplikasi inovasi ini. Pembelajaran yang diperoleh adalah pentingnya komitmen dan konsistensi pimpinan, dukungan semua pihak, semangat pantang menyerah, kemitraan dengan dunia usaha/swasta, penyediaan SDM pelatih yang berkualitas, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Rekomendasi, agar pelatihan BLC makin mantap, berkualitas, dan mendorong kepariwisataan. Ke depan, waktu pelatihan BLC gratis diperbanyak (kelas pagi, siang, sore, dan malam), terjadi perubahan pola pikir dan budaya kerja, meningkatnya kemitraan dan partisipasi masyarakat, dan bukanlah mimpi, BPAD akan memiliki gedung baru tempat pelatihan BLC.

participants skill development.

The stakeholders consist of Head of BPAD Lubuklinggau and staffs, local government, PT Telkom, schools, villages, SMEs and user society. The resources consist of human resources, financial and technical. Human resources are BPAD and mentors, Financial (local government budget and partnership) and technical operation of computer facilities and infrastructure.

The most successful output is the improvement of society understanding about the utilization of information technology (computer and Internet), and the training graduates are successful in their business. Suprayogi has started a computer rental and online ticketing and electricity payment; Henny has opened a brooch, doll and table runner and several of handicraft business with promotion done through social media; and Bowo is successfully utilizing blog and Facebook in marketing bread products.

The monitoring system that is implemented is registration of training graduates (phone number, email and social media contact) and the activities, concern, experience sharing, improvement of training materials, feedback and exchange of information. At first there were no constraint in the implementation of BLC but after the program developed, there were many participants from outside of Lubuklinggau that are interested to join the training (transportation cost, accommodation, limited time and limited number of mentors) this constraint is overcome by the information of inexpensive accommodation, evening class of training and adding the mentors, technical constraints are interrupted internet access due to the power outage that was overcome by adding internet quota and provision of generator.

The benefits of BLC training in the library are society being more familiar with library, increasing the passion to read; computer and internet-aware society, improving society knowledge and opening business opportunity for people living near the area (warung and ojek). The BLC training is sustainable because of the Mayor and Head of BPAD commitment and also support from the society. The opportunity for replication is big, and libraries in other regencies/cities in West Sumatra can replicate this innovation. The lessons learned are the importance of leaders' commitment and consistency, the supports of all parties, the spirit of not giving up, partnership with business/private sector, preparation of high quality human resources as mentors, and also provision of sufficient facilities and infrastructure. Recommendation to make BLC training more settled, high quality and promoting tourism are in the future, the free BLC training hours should be added (morning, noon, afternoon and evening classes), the change in mindset and work culture occurred, partnership and society participation increased and BPAD having new building as the BLC training place.

TOP 25

Inovasi Pelayanan Publik Indonesia
Tahun 2015

TOP 25

Indonesia Public Service Innovations 2015

Komentar dari Kementerian, Provinsi, Kabupaten dan Kota
Comments from the Ministry , Provincial , Regency and City

Komentar dari Menteri

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Yasonna Hamonangan Laoly, Ph.D.

Salah satu wujud Tata Kelola Pemerintahan yang baik (*Good Corporate Governance*) adalah terciptanya Pelayanan Publik yang baik (*Good Public Service*). Kami mengucapkan terima kasih kepada Kementerian PANRB sebagai pemrakarsa kegiatan kompetisi inovasi pelayanan publik yang sangat positif ini, karena dengan adanya kegiatan ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat bahwa Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia telah melakukan banyak perubahan serta banyak melakukan inovasi pelayanan publik sesuai dengan moto kami yang baru bahwa Kami **PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergis, Transparan dan Inovatif)**.



Menteri Agraria dan Tata Ruang / BPN Ferry Mursyidan Baldan

Sebuah inovasi hadir dari kreativitas, kompetisi adalah suatu “lomba” untuk menjadi yang terbaik. Kompetisi inovasi yang diselenggarakan oleh KemenPANRB adalah suatu energi untuk berlomba lakukan hal terbaik bagi masyarakat. Semoga kompetisi inovasi pelayanan publik 2015 semakin mendatangkan ide-ide dan inovasi bagi dekatnya hubungan “negara dan masyarakat”.



Comments from The Minister

Minister of Law and Human Rights Yasonna Hamonangan Laoly, Ph.D,

One manifestation of Good Corporate Governance is the creation of a Good Public Service. We thank the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform as the initiator of public service innovations competition that is very positive. Through the event, we can provide information to the public that the Ministry of Law and Human Rights has made a lot of changes as well as many public service innovations in accordance with our new motto that we are PASTI (Professionals, Accountable, Synergistic, Transparent and Innovative).

Minister of Agrarian Affairs and Spatial Management / Head of the National Land Agency (BPN) Ferry Mursyidan Baldan

An innovation emerges from creativity, a competition is a 'race' to be the best. Innovation Competition, which is held by Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform, is an energy to compete doing the best for the society. I hope the 2015 Public Service Innovation Competition could bring about the ideas and innovations more and more in order to bring the closer relationship between 'state and society'.

Komentar dari Gubernur

Gubernur Jawa Timur, Dr. H. Soekarwo, SH

Salah satu sasaran Reformasi Birokrasi adalah peningkatan kualitas Pelayanan Publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan adanya inovasi dan praktek-praktek baik pelayanan publik yang bersifat *quick wins* dan *out of the Box*. sejalan dengan dinamika perkembangan jaman dan kebutuhan/tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima.

Saya sangat mengapresiasi penerbitan buku "Top 25 SINOVIK" ini, karena dapat menjadi media pembanding, sekaligus pemacu bagi setiap Instansi untuk mewujudkan sasaran Reformasi Birokrasi tersebut.

Dengan buku ini diharapkan setiap instansi dapat melakukan replikasi untuk mewujudkan kebijakan *One Agency, One Innovation*; satu instansi satu inovasi dalam satu tahun. Dengan demikian, percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara ekstensif dan intensif di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik.



Gubernur DIY, Sri Sultan Hamengkubuwono IX

Lahirnya UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk memberikan pondasi guna memperbaiki kualitas pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah dengan cerdas dan responsif menangkap persoalan tersebut dengan menyelenggarakan kompetisi inovasi pelayanan publik. Apa yang telah dimotori

khususnya oleh Kedeputusan Bidang Pelayanan Publik telah membuka pintu bagi setiap kementerian, lembaga dan daerah untuk berlomba-lomba masuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya kepada masyarakat. Saya mengucapkan selamat dan apresiasi yang setingginya kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yang telah membuka ruang untuk terus memperbaiki layanan publik.



Comments from The Governor

Dr. H. Soekarwo, SH, East Java Governor

One of the Bureaucratic Reform goals is the improvement of public service quality to the community. Therefore, we need innovation and good practices of public service as the quick wins and out of the box that is in line with the time dynamics and the needs/demands of society towards excellent service. I appreciate the publication of the "Top 25 SINOVIK" because it can be a comparison, as well as a booster for every agency to achieve the Bureaucratic Reform goals. With this book, it is expected that each agency can do replication to materialize the policy of One Agency, One Innovation. Thus, the acceleration to improving the quality of public services can be achieved extensively and intensively in every public service providers.

Sri Sultan Hamengkubuwono IX, Governor of Yogyakarta

The birth of Act No. 25 of 2009 regarding public service is an effort to provide the foundation to improving the quality of public services. Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform has captured with intelligent and responsive the issue by organizing public service innovation competitions. What has been driven, in particular, by the Public Service Deputy has opened the door for ministries, agencies and local government units to competing in entering the door in provision of the best possible public service to the community. I congratulate and highly appreciate the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform which has opened up space to continuing the public services improvement.

Komentar dari Gubernur

Gubernur Kalimantan Tengah, A. Teras Narang, S.H.

Saya menyampaikan apresiasi dan penghargaan yang tinggi kepada Kementerian PAN-RB atas terselenggaranya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) Tahun 2015 yang dilaksanakan setiap tahun. Banyak manfaat dari Sinovik ini, antara lain melalui Sinovik, Kita mengetahui berbagai inovasi dari para inovator baik dari K/L, Prov, Kab/Kota se-Indonesia. Inovasi merupakan aset bangsa yang sangat berharga dan merupakan modal dasar dalam melaksanakan program pembangunan yang efisien dan berdaya saing tinggi. Manfaat lain dari Sinovik adalah menjadi stimulan pemicu dan pemacu kreativitas bagi semua



Aparatur Sipil Negara untuk lebih berinovasi dalam peningkatan pelayanan publik di lingkup masing-masing yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Saya menyarankan kiranya inovasi yang telah teruji dengan baik dapat direplikasi, tentunya dengan beberapa penyesuaian setempat untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing bangsa yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Akhir kata, selamat kepada Kementerian PAN-RB,
JAYALAH NKRI!.

Comments from The Governor

Governor of Central Kalimantan

A. Teras Narang, S.H.,

I express my appreciation to the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform for the implementation of the annual event of Public Service Innovations Competition (Sinovik) 2015. Many benefits of Sinovik, especially that we recognize various innovations from innovators of the ministries, agencies, provinces, regencies/cities in Indonesia. Innovation is a very valuable national asset and is the basis in implementation of efficient and competitive development programs. Another benefit of Sinovik is as a stimulant of trigger and enhancer of creativity for all State Civil Apparatus to be more innovative in the improvement of public services in the respective units which in turn increases the level of social welfare. I would suggest that the well tested innovation can be replicated, certainly with some local adjustments to improve the efficiency and competitiveness of the nation, which in turn increases the welfare and prosperity of society. Finally, congratulations to the Ministry of ABR, Long live the Homeland!

Komentar dari Bupati

Bupati Teluk Bintuni, Alfons Manibui



Pelayanan publik yang berkualitas dan adaptif merupakan “kata kunci yang paling tepat” bagi tumbuhnya “community satisfaction” terhadap pemerintah. Kesejahteraan yang sejati mestinya bermuara pada perasaan rakyat yang sejuk, nyaman, tertib dan tenteram didalam kemandirian hidupnya. Wujud konkrit hasil pembangunan dan eksistensi pemerintah (pemerintah pusat dan pemerintah daerah) yang sesungguhnya seharusnya menghadirkan rasa nyaman, kemudahan bagi semua rakyat untuk kepentingannya. Dengan demikian sudah saatnya bagi kita meletakkan pelayanan publik yang benar dan adaptif sebagai “mainstream” urusan pokok yang wajib dilakukan, karena akan menjadi jembatan yang kokoh dan terkuat (efektif), menghubungkan tercapainya kesejahteraan rakyat yang sejati.

Bupati Penajam Paser Utara, H.Yusran Aspar ,M,Si

SINOVIK ini sungguh luar biasa. Penghargaan ini, bukan tujuan utama kami, yang penting adalah dari inovasi yang dibuat dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat banyak. SINOVIK ini sesuatu yang bernilai tinggi karena dengan SINOVIK, Pemerintah Daerah dipacu untuk berinovasi guna mencapai kepuasan publik, melakukan efisiensi dan efektivitas, penghematan anggaran, memangkas birokrasi serta memecahkan persoalan yang ada. Karenanya, Pemerintah Desa beserta aparatur birokrasi dituntut berfikir kreatif, kalau perlu harus berfikir out of the box, berfikir keluar dari pakem untuk menciptakan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik.



Bupati Badung Anak Agung Gde Agung

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional yang dilaksanakan Kementerian PAN dan RB telah hadir menjadi Media kompetisi dan promosi sekaligus sebagai ajang bergengsi program Inovasi daerah. Saya menyambut baik program ini, karena memiliki tujuan yang mulia meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjawab berbagai tantangan pembangunan melalui program inovatif, mengangkat potensi dan daya saing daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Comments from The Regent

Alfons Manibui, Regent of Bintuni Gulf

Qualified and adaptive public services are “the most appropriate keywords” for the growth of “community satisfaction” towards the government. A true welfare should lead to a citizen’s feeling of cool, comfortable, orderly and peaceful in his independence. A concrete manifestation of the fruits of development and the existence of government (central government and local government) is actually supposed to bring a sense of comfort, convenience for all the people for their own interests. Thus it is time for us to put proper and adaptive public services as “mainstream” of subject matter that must be done, because it will be a sturdy bridge and the strongest (effective), linking the achievement of a genuine people’s welfare.

H.Yusran Aspar, M.Si, Regent of the North Penajam Paser

SINOVIK is truly extraordinary. This award is not our main goal. Which is important from the innovation that it brings great benefits to society. SINOVIK is valuable because Local Government has been driven to innovate to achieve public satisfaction, efficiency and effectiveness, budget savings, bureaucracy cuts, and to solving existing problems. Therefore, the village government and bureaucratic apparatus are required to thinking creatively, if necessary, should thinking out of the box, thinking out of the grip to create new innovations in public services.

Anak Agung Gde Agung, Regent of Badung

Public Service Innovations Competition held at the national level hosted by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform has emerged as competition and promotion media as well as a prestigious innovation program. I welcome this program because it has a noble goal to improve the quality of public services, to answer the challenges of development through innovative programs, to raise the potential and competitiveness of the region to improve the welfare of the community.

Komentar dari Walikota



Walikota Lubuklinggau, H SN Prana Putra Sohe

Kami sangat bangga dinobatkan sebagai TOP 25 dalam kompetisi ini, terbukti bahwa program ini memicu “semangat berlomba-lomba memberikan yang terbaik” dan diharapkan program ini terus dilaksanakan untuk membuktikan keseriusan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.



Walikota Pekalongan, dr Mohamad Basyir Ahmad

Sinovik, Ajiib...dan harus dilanjutkan !!!

Ajib artinya ajaib, luar biasa. Saya sangat bangga dan memberikan apresiasi yang sangat tinggi terhadap penyelenggaraan Kompetisi Inovasi pelayanan Publik (Sinovik) oleh Kementerian PANRB. Hal ini sangat menggugah dan menginspirasi semua kalangan bangsa untuk selalu mencari terobosan-terobosan dalam rangka “Bekerja Keras dan Bekerja Cerdas !” untuk mewujudkan Indonesia yang lebih baik, sesuai motto saya bahwa “Hari ini harus jauh lebih baik dari kemarin, dan hari esok harus jauh lebih baik dari hari ini”. Tanpa inovasi maka kita akan rugi dan tertinggal. Tanpa inovasi maka kesejahteraan masyarakat akan lamban perwujudannya. Tanpa inovasi banyak permasalahan gagal diselesaikan. Sehingga inovasi sangat penting dan dibutuhkan di tengah-tengah masyarakat untuk memberi solusi dan membuka peluang-peluang ke arah hidup yang lebih baik.

Comments from The Mayor

H SN Prana Putra Sohe, Lubuklinggau Mayor

We are very proud to be crowned as the TOP 25 in this competition. It is evident that the program triggers the “spirit of competition to provide the best service”. Hopefully, the program will continue to prove the seriousness of the government in public services quality improvement.

dr Mohamad Basyir Ahmad, Pekalongan Mayor

Sinovik, Ajiib ... and should be continued !!!

“Ajib” means magical, extraordinary. I am very proud and high appreciation to the Public Service Innovations Competition (Sinovik) hosted by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform. It is very evocative and inspiring all people of the nation to always seeking breakthroughs in “Working Hard and Working Smart!” and to materialize a better Indonesia, according to my motto “Today should be much better than yesterday, and tomorrow should be much better than today “. Without innovation, we would lose and fall behind. Without innovation, the public welfare will be materialized slowly. Without innovation, many problems could not be overcome. Thus, innovation is important and needed in society to provide solutions and open up opportunities towards a better life.

Tim Evaluasi 2015 / Evaluation Team 2015



1. Prof. Drs. Komaruddin, MA
2. Prof. Deddy T. Tikson, M.Sc, Ph.D
3. Prof. Dr. Ida Bagus Wyasa Putra, S.H., M.Hum
4. Dr. Hardi Warsono, MT
5. Dr. Gabriel Lele, S.IP, M.Si.

6. Dr. Agus Kurnadi, S.H., M.Hum
7. Susi Dwi Harjanti, S.H., LL.M., Ph.D.
8. Dr. Lina Miftahul Jannah, M.Si
9. Dr. Hartoyo, M.Si.
10. Oskar Vitiano, S.E. M.PPM.

Tim Panel Independen 2015 / Panel Independent Team 2015



1. Prof. Dr. JB Kristiadi
2. Prof. Dr. Eko Prasajo
3. Prof. Dr. R. Siti Zuhro
4. Indah Suksmaningsih (YLKI)

5. Neneng Goenadi (QA RB)
6. Bambang Setiawan (Kompas)
7. Dadan S. Suharmawijaya (JPIP)
8. Nurjaman (SCTV)

TOP 25

INOVASI PELAYANAN PUBLIK INDONESIA 2015
INDONESIA PUBLIC SERVICE INNOVATIONS 2015

Prof. DR. JB Kristiadi,

Ketua Tim Panel Independen Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015

Inovasi pelayanan publik adalah proses keputusan untuk melakukan transformasi dari praktek layanan Birokrasi yang biasanya dilakukan, menjadi layanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya dan manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Pengetahuan dalam implementasi gagasan atau ide baru tersebut, pada dasarnya harus dapat direplikasikan. Esensi transfer (teknis, informasi, dan manajerial) adalah melakukan adaptasi dan internalisasi inovasi pada lingkungan baru. Transfer membutuhkan dukungan kapasitas, jaringan inovasi, pelembagaan, dan kesinambungan inovasi. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015, mendorong komitmen dan konsistensi pimpinan, untuk secara terus menerus menggagas inisiatif yang kreatif dan inovatif. Semangat tersebut harus dibarengi dengan pendekatan strategis dan implementasi yang efektif dan efisien, serta didukung oleh peran pemangku kepentingan, penggunaan sumber daya, sistem pemantauan dan evaluasi, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan prima. Terimakasih ditujukan kepada semua instansi Pusat dan Daerah yang telah berupaya menyajikan berbagai gagasan inovasi yang amat menarik. Semoga Birokrasi kita semakin bertambah maju.



Public service innovation is the decision process for the transformation of the usual bureaucracy service practices to be a far better service than before, and its benefits can be directly received by the society. Knowledge in the implementation of new concepts or ideas should be able to be replicated. The essence of transfer (technical, information, and managerial) is to adapt and internalize innovation in the new environment. Transfer requires the support of capacity, innovation network, institutionalization, and sustainability of innovation. Public Service Innovation Competition 2015 encourages commitment and consistency of leaders, to continuously initiate creative and innovative initiatives. The spirit must be hand in hand with a strategic approach and effective and efficient implementation, and also supported by the role of stakeholders, the use of resources, monitoring and evaluation systems. Therefore, it is expected to make the excellent service come to realization. Enormous thanks are addressed to all central and regional agencies that have attempted to present various very interesting innovation ideas. Hopefully, our bureaucracy will be improved.

Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag.rer.publ

Tim Panel Independen Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015



Kunci dari inovasi pelayanan publik ada 3 (tiga) hal, yaitu niteni, nirokke, dan nemokke (memperhatikan, menirukan, dan menemukan). Untuk sampai ke sana, salah satu caranya perlu saling berbagi atau sharing pengetahuan dan pengalaman. Sukses awal program "One Agency, One Innovation" yang diluncurkan tahun 2014 adalah pelayanan publik perlu dijaga dengan pendekatan komprehensif dan pematapan siklus tahunan. Dibutuhkan komitmen, konsistensi dan keseriusan pimpinan dan pelaksana. Transfer inovasi (strategi, metoda atau substansi pelayanan publik) perlu didukung tools yang komprehensif dan efektif.

The key to the innovation of public service are 3 (three) things, which are niteni, nirokke, and nemokke (paying attention, imitating, and finding). To get there, one of the way is the need to share knowledge and experience. The initial success of "One Agency, One Innovation" program which was launched in 2014 is that public service need to be maintained with a comprehensive approach and stabilization of the annual cycle. It takes commitment, consistency and seriousness of the leaders and implementers. Transfer of innovation (strategies, methods or substance of public services) must be supported by a comprehensive and effective tools.



KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Ministry of Administrative And Bureaucratic Reform
Republic of Indonesia