



PKP2A IV LAN

PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR IV

POLICY BRIEF



# INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

## Strategi Inovasi di Provinsi Sumatera Selatan dan Kabupaten Belitung Timur

### LATAR BELAKANG

Reformasi Birokrasi pada prinsipnya merupakan suatu tahapan menuju kearah perubahan dalam mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik. Fase demi fase dalam Grand Design Reformasi Birokrasi semestinya memposisikan kita pada upaya terus menerus dalam menyelesaikan setiap tahapan agenda Reformasi Birokrasi. Birokrasi memiliki peran dan posisi pengelolaan dan pelayanan publik dimana birokrasi yang tertata dan dilaksanakan dengan baik menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang buruk, seharusnya menjadi perhatian pemerintah baik pusat maupun daerah.

Seiring dengan dinamika kehidupan yang terus bergulir, masyarakat pun semakin kritis dan menyadari akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara. "Masyarakat yang semakin kritis dan berani untuk mengajukan keinginan,

tuntutan dan aspirasinya, serta melakukan kontrol atas kinerja pemerintah. Masyarakat semakin berani menuntut birokrasi publik untuk mengubah posisi dan perannya (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Kebiasaan suka mengatur dan memerintah mesti diubah menjadi suka melayani, dari yang lebih suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong, semuanya menuju ke arah fleksibilitas, kolaboratis dan dialogis, dan menghilangkan cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis" (Thoha, 1988:119).

Untuk menjawab berbagai persoalan, aparatur pemerintah harus mampu mengadopsi nilai-nilai inovasi yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan yang meningkatkan hasil, efisien, akuntabel, transparan dan efektif. Sungguhpun demikian, kita tidak dapat menghindari adanya hubungan yang tidak membumi dalam menterjemahkan



INTEGRITAS



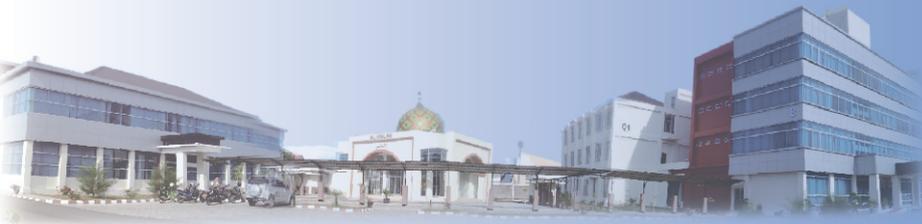
PROFESIONAL



INOVATIF



PEDULI



kebijakan inovasi di lingkungan Kementerian/Lembaga, terkadang menjadi pemicu terhambatnya pelayanan yang optimal, sebagaimana disampaikan oleh Prof. Agus Dwiyanto, bahwa “Diskonektivitas output kegiatan antar instansi pemerintah baik Kementerian maupun Lembaga turut mendukung kegagalan dalam pelayanan publik di Indonesia. Orientasi kegiatan Kementerian dan Lembaga yang bersifat sektoral tidak hanya membuat pelayanan publik bersifat parsial, tetapi juga sering mengalami kegagalan.” Hal ini tentunya berimbas pula

dalam dinamika Pemerintahan di Daerah, baik pada level kebijakan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota, maupun kecamatan. Inovasi masih merupakan barang asing dalam output kebijakan publik. Sehingga sasaran untuk mencapai *customer oriented* yang mengacu pada pemberian pelayanan terbaik bagi masyarakat masih jauh dari harapan. Inovasi masih dalam wilayah paradigma suatu “kebaharuan”, belum menjadi “kemanfaatan”, terlebih lagi jawaban atas permasalahan publik yang harus segera diselesaikan.

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH

### Provinsi Sumatera Selatan

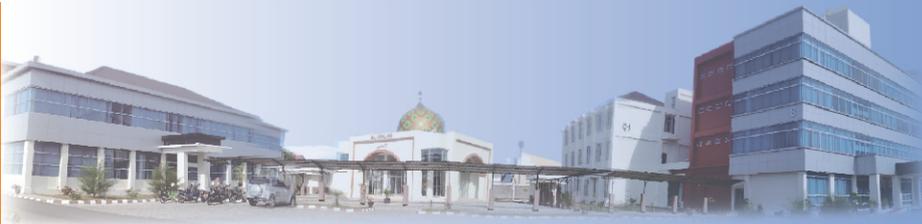
Ada banyak penelitian yang dilakukan oleh perguruan tinggi maupun lembaga litbang di Sumatera Selatan. Namun sebagian besar dari hasil penelitian tersebut jarang yang bisa dirasakan langsung benefitnya oleh masyarakat di daerah tersebut. Beranjak dari hal tersebut, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan merasa bertanggung jawab terhadap hasil penelitian berupa inovasi dan teknologi yang dihasilkan. Oleh karenanya seiring dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) maka tertanggal 9 Maret 2011, Pemerintah Sumatera Selatan melakukan perubahan nomenklatur dengan menyisipkan satu departemen bernama Inovasi di tubuh Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda). Kini bernama Badan Penelitian, Pengembangan Daerah dan Inovasi Daerah (Balitbangnovda) berdasarkan Perda Provinsi Sumatera Selatan Nomor 2 Tahun 2011. Penambahan kata inovasi dimaksudkan agar Balitbangnovda mampu menjembatani dan meningkatkan hasil IPTEK berupa inovasi dan teknologi yang ada menjadi

bermanfaat secara nyata dan menjawab tantangan pembangunan di Indonesia, khususnya Sumatera Selatan.

Hal ini merupakan sebuah inovasi kelembagaan yang berani dilakukan oleh Balitbangnovda Provinsi Sumatera Selatan mengingat daerah lain di Indonesia masih terkendala banyak masalah dalam pembentukan Badan Penelitian dan Pengembangan baik terkait regulasi maupun kualitas dan kuantitas SDM. Penyisipan departemen inovasi dalam tubuh balitbang juga dapat terwujud karena kuatnya komitmen pimpinan dalam memandang urgensi keberadaan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah di Sumatera Selatan sebagai institusi untuk mempromosikan inovasi-inovasi di sektor publik.

Inovasi selanjutnya adalah pembentukan serambi difusi IPTEK yang diprakarsai oleh Balitbangnovda bersama-sama dengan Dewan Riset Daerah (DRD), jejaring litbang dan asosiasi peneliti Sumatera Selatan serta dunia usaha yang terbentuk dalam KADIN dan HIPMI. Serambi difusi IPTEK merupakan salah satu wadah yang menghubungkan pelaku





litbang dengan masyarakat atau dunia usaha. Harapannya melalui wadah ini terjadi perbaikan pelayanan kepada masyarakat dalam memangkas prosedur dan biaya, mempercepat jangka waktu penyelesaian pelayanan serta mereduksi praktek mal administrasi dan pungli.

Inovasi selanjutnya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan adalah terkait pendanaan pembangunan melalui program *corporate social responsibility* (CSR). Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah mampu mensinergikan peran serta swasta dan perusahaan-perusahaan yang ada di daerahnya untuk menunjang kegiatan pembangunan. Jadi, selain bersumber dari dana APBD, APBN juga didukung oleh dana *corporate social responsibility* (CSR) dan swasta. CSR ini sudah berlangsung selama beberapa tahun terakhir.

### Kabupaten Belitung Timur

Tahun 2012 dibentuk kelompok Keluarga Berencana (KB) "Pria Perkasa" di Kabupaten Belitung Timur. Kelompok ini beranggotakan peserta KB MOP. Inovasi kebijakan yang dilahirkan adalah

peluncuran program Kelompok KB "Pria Perkasa" sebagai agen motivator dan penyebarluasan Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE) terhadap calon peserta KB MOP. Sosialisasi program-program KB tersebut diselenggarakan di warung-warung kopi. Pelibatan masyarakat memudahkan pencapaian target Gerakan Keluarga Berencana Nasional. Kebijakan Pemerintah Kabupaten Belitung Timur terhadap inovasi program KB "Pria Perkasa" didukung dengan anggaran dan bingkisan sembako untuk peserta KB MOP yang baru dilayani. Hal ini menempatkan Kabupaten Belitung Timur sebagai daerah penyokong peserta KB MOP terbanyak di Indonesia. Inovasi Kelompok KB "Pria Perkasa" yang melibatkan masyarakat sebagai agen motivator dan kemudian disosialisasikan di tempat umum menjadi kegiatan yang dapat diadopsi di tempat lain. Kelompok KB "Pria Perkasa" berpotensi besar dalam penyebarluasan KIE program-program KB. Kelompok KB "Pria Perkasa" dan cara sosialisasi kedai kopi menjadi pelopor penerapan program Keluarga Berencana di Provinsi Bangka Belitung.

## STRATEGI PENGEMBANGAN INOVASI

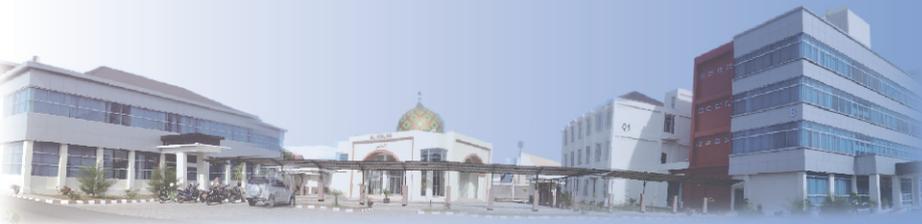
Untuk pengembangan inovasi pelayanan publik di daerah ke depan, PKP2A IV LAN menyampaikan strategi pengembangan inovasi sebagai berikut:

1. Adanya pelibatan masyarakat dalam pengembangan inovasi di daerah.
2. Diselenggarakannya Kompetisi Inovasi Daerah sebagai wahana pengembangan inovasi.
3. Diperlukan laboratorium inovasi sebagai pengembangan inovasi di seluruh lini sektor pemerintahan daerah yang berkelanjutan.
4. Diperlukan komitmen pimpinan baik

legislatif maupun eksekutif melalui kegiatan pendanaan dan regulasi dalam penerapan inovasi di daerah.

5. Perlu ada kebijakan/peraturan pemerintah daerah tentang inovasi di daerah.
6. Pengembangan kompetensi sumber daya aparatur sipil negara sehingga mampu melahirkan ide-ide inovasi di lingkungan kerjanya.
7. Penerapan inovasi di daerah harus memperhatikan nilai-nilai kearifan lokal suatu daerah.





## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Perombakan struktur kelembagaan dapat mempermudah atau lebih menyederhanakan program kerja pemerintah. Perombakan struktur kelembagaan organisasi perangkat daerah serta pelibatan masyarakat tidak hanya dalam sebuah agenda program pemerintah saja. Masyarakat dapat dilibatkan sehingga melahirkan program pembangunan yang partisipatif sesuai dengan Nawacita Presiden Republik Indonesia yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia dan membangun dari pinggiran. Program-program bantuan dan hibah dilaksanakan sebagai *stimulant* bagi masyarakat untuk mendukung program-program pemerintah. Terdapat inovasi unggulan di Sumatera Selatan yaitu: Serambi Difusi IPTEK dan Forum CSR Sumatera Selatan. Inovasi tersebut telah mampu memberikan dampak positif terhadap pemanfaatan hasil penelitian dan pembangunan berkelanjutan di Sumatera Selatan.

Program inovasi di Kabupaten Belitung Timur lahir karena faktor kasuistik. Meski demikian, Bupati bersama DPRD Belitung Timur turut menjadi agen penyebaran inovasi ini. Untuk memperluas penerapan program ini, diperlukan kebijakan dalam penerapannya di daerah lain. Usulan-usulan telah disampaikan kepada Gubernur Bangka Belitung agar daerah lain dapat mendukung program KB “Pria Perkasa” tersebut.

Penyelenggaraan inovasi di daerah tidak hanya didukung oleh faktor kepemimpinan. Dibutuhkan juga landasan payung hukum dalam penyediaan anggaran sebuah kegiatan. Pejabat pemerintahan daerah sering dihadapkan pada kondisi dilematis dalam mengambil keputusan menyangkut pengelolaan keuangan daerah. Sehingga diperlukan harmonisasi antar peraturan perundang-undangan yang mengatur pengelolaan keuangan daerah.



### Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur IV

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur IV  
Lembaga Administrasi Negara (PKP2A IV LAN)  
Jalan Dr. Mr. T. Muhammad Hasan, Darul Imarah  
Aceh Besar 23352, Telp (0651) 8010900  
Fax (0651) 7552568

