



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1715, 2014

**KEMENPAN RB. Inovasi. Pelayanan Publik.  
Pedoman.**

**PERATURAN MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 30 TAHUN 2014  
TENTANG  
PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

**Menimbang:**

- a. bahwa dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi, diperlukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa sehubungan dengan huruf a, diperlukan upaya pengembangan inovasi pelayanan publik dalam suatu pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;

**Mengingat :**

- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 4846);
- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pelaksanaan Koordinasi, Pengawasan, dan Pembinaan Teknis terhadap Kepolisian Khusus, Penyidik Pegawai Negeri Sipil, dan Bentuk-bentuk Pam Swakarsa;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK.**

**Pasal 1**

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi

pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

- (2) Pembangunan dan pengembangan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tertuang dalam pedoman yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### **Pasal 2**

- (1) Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan
- (2) Fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dilakukan melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan.

#### **Pasal 3**

Peraturan Menteri ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

**Ditetapkan di Jakarta**

**pada tanggal 17 Oktober 2014**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,**

**AZWAR ABUBAKAR**

**Diundangkan di Jakarta**

**pada tanggal 17 Oktober 2014**

**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,**

**AMIR SYAMSUDIN**

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
NOMOR 30 TAHUN 2014  
TENTANG INOVASI PELAYANAN PUBLIK

PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanannya maupun dari sisi kepemimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang.

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

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

melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik.

Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain. Dalam rangka menjamin hal tersebut perlu mendapat payung Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

#### **B. Tujuan**

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

#### **C. Sasaran**

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

#### **D. Ruang Lingkup**

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

#### **E. Pengertian**

1. Inovasi adalah proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi