



PEMANFAATAN SIS...
UNTUK...
Merlyn Park Hotel - Jakarta, 15 September 2016
UNIVERSITAS DARMA PERSADA (UNSDA) - JAKARTA

Dadang Solihin

Rektor Universitas Darma Persada



Inovasi Pelayanan Publik berbasis Teknologi Informasi

Dialog Rektor dengan Pemda Kabupaten Kotabaru
Merlyn Park Hotel-Jakarta, 15 September 2016



DADANG SOLIHIN

Doktor Ilmu Pemerintahan dari Universitas Padjadjaran dan MA in Economics dari University of Colorado at Denver, USA ini adalah Rektor Universitas Darma Persada (Unsada) Jakarta.

Selama 27 tahun berkarir di Bappenas sejak awal 1988, Dadang Solihin pernah menjadi Direktur selama 7 tahun lebih. Sarjana Ekonomi Pembangunan FE Unpar ini sudah menghasilkan beberapa buku tentang Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Perencanaan Pembangunan Daerah, Monitoring dan Evaluasi Pembangunan, dll.

Dadang Solihin adalah peserta terbaik Diklat Kepemimpinan Tingkat II Angkatan XXIX tahun 2010 Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI Jakarta dan peserta terbaik Program Pendidikan Reguler Angkatan (PPRA) XLIX tahun 2013 Lembaga Ketahanan Nasional (Lemhannas) RI. Ia dinyatakan lulus Dengan Pujian serta dianugerahi Penghargaan *Wibawa Seroja Nugraha*.

Karya-karyanya tersebar di berbagai media terutama di media on-line. Silahkan email dadangsol@gmail.com, HP 0812-9322-202, web <http://dadang-solihin.blogspot.co.id>

Materi

- Pengertian Inovasi
- Inovasi: Dari Pemikiran menjadi Kenyataan
- Pelayanan Publik
- Apa itu Kota Cerdas?

Kebijakan dan Strategi Pembangunan
Perkotaan Nasional (KSPPN) 2015 – 2045



Pengertian Inovasi

innovation



- Secara etimologi inovasi berasal dari bahasa Latin “*innovare*” atau “*innovatio*” yang kemudian diserap ke dalam bahasa Inggris “*innovation*” yang berarti pembaharuan atau perubahan.
- Kata kerjanya “*innovo*” yang artinya memperbaharui dan mengubah.

Inovasi ialah suatu perubahan yang baru menuju ke arah perbaikan, yang lain atau berbeda dari yang ada sebelumnya, yang dilakukan dengan sengaja dan berencana (tidak secara kebetulan).

Kamus Merriam-Webster:

“Innovation (*inovasi*) berarti melakukan sesuatu dengan cara yang baru; memiliki ide/ gagasan yang baru mengenai bagaimana sesuatu dilakukan/ dikerjakan.

Everett M. Rogers:

“Inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/ benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi”.

Stephen Robbins:

“Inovasi adalah suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa”.

Andrew H Van de Ven:

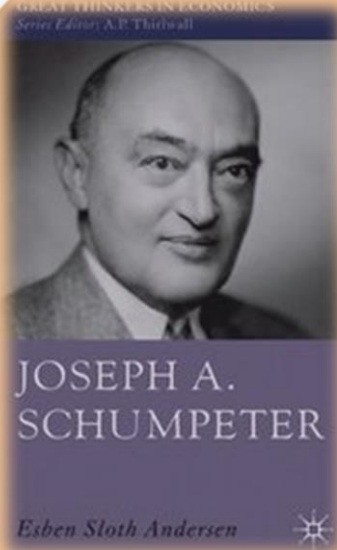
“Inovasi adalah pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru “.

Kuniyoshi Urabe:

“Inovasi bukan merupakan kegiatan satu kali pukul (*one time phenomenon*), melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif yang meliputi banyak proses pengambilan keputusan di dan oleh organisasi dari mulai penemuan gagasan sampai implementasinya di pasar”.

Zaltman dan Duncan:

“Inovasi adalah perubahan sosial yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan diamati sebagai suatu yang baru bagi sekelompok orang. Tetapi perubahan sosial belum tentu Inovasi”.



Schumpeter:

“Pembangunan sebagai proses historis dan perubahan struktural, secara substansial didorong oleh inovasi, yaitu:

- 1) Meluncurkan produk baru atau jenis baru dari produk yang sudah dikenal sebelumnya;
- 2) Aplikasi metode produksi atau penjualan yang baru;
- 3) Membuka pasar yang baru;
- 4) Mendapatkan sumber baru dari supply bahan baku atau barang setengah jadi;
- 5) Struktur industri baru semacam penciptaan atau pemusnahan posisi monopoli yang sudah ada”.

UU 18/2002 tentang Sisnas Litbangrap Iptek:

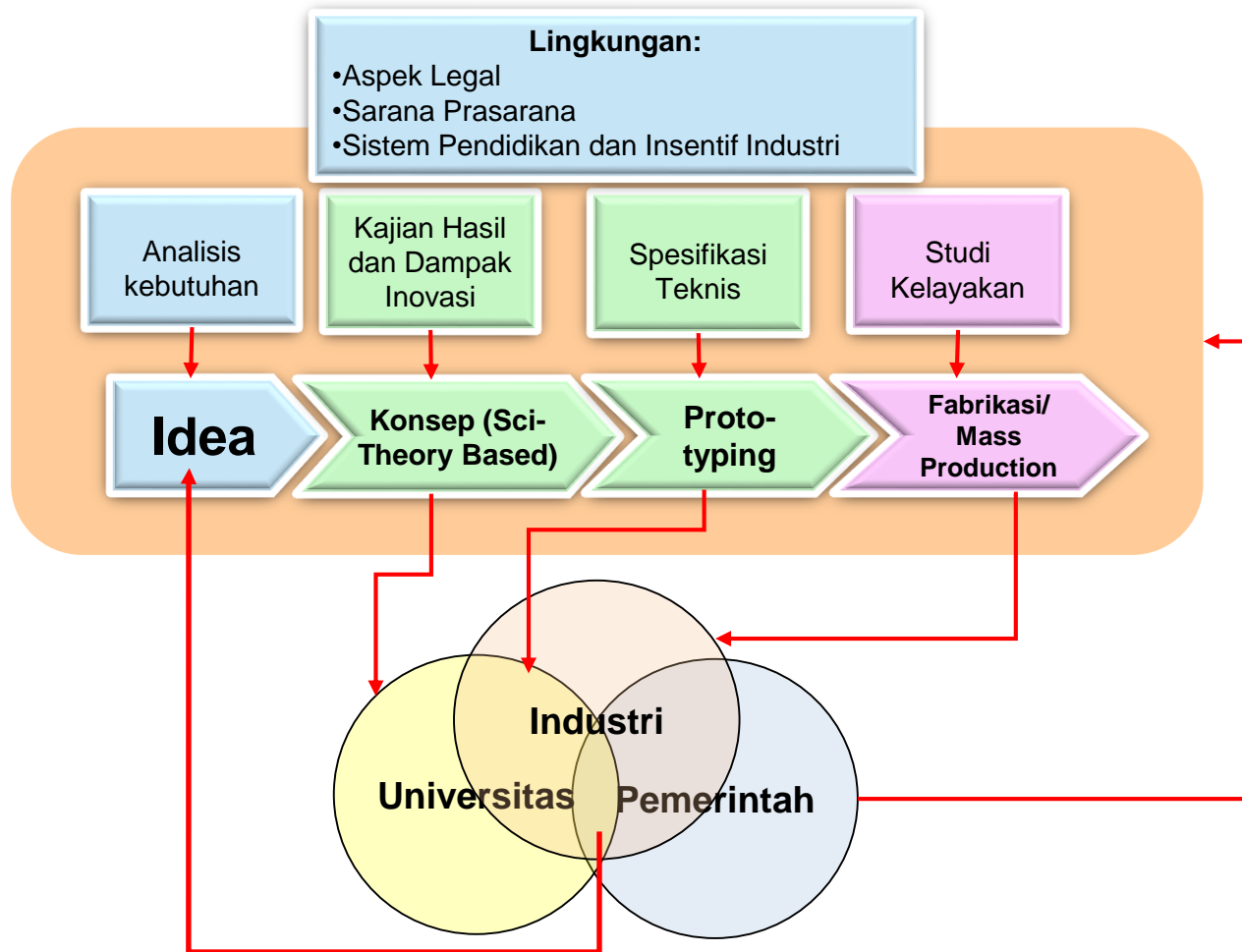
“Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan IPTEK yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi”.

Inovasi

dari Pemikiran menjadi Kenyataan

innovation

Model Triple Helix



Peran Perguruan Tinggi

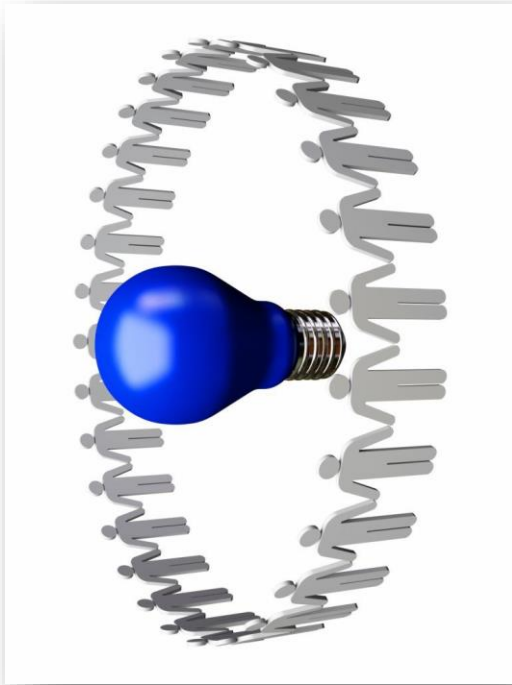
1. Wadah Pembelajaran Mahasiswa dan Masyarakat;
2. Wadah Pendidikan Calon Pemimpin Bangsa;
3. Pusat Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
4. Pusat Kajian Kebijakan dan Kekuatan Moral untuk mencari dan menemukan kebenaran; dan
5. Pusat Pengembangan Peradaban Bangsa.

UU 12/2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 58

- Di dalam masyarakat yang berbasis pada pengetahuan, Perguruan Tinggi memiliki status yang sejajar dengan pemerintah dan dunia industri dalam pembangunan ekonomi.

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

Peran Pemerintah



- Tidak terlepas dari kewenangannya sebagai pelaksana peraturan perundangan sekaligus pengguna anggaran pembangunan:
 - Memberikan kepastian hukum;
 - Memberikan dukungan prasarana dan infrastruktur bagi pengembangan inovasi; serta
 - Mengembangkan kurikulum yang kondusif bagi berkembangnya inovasi di perguruan tinggi dan bagi kalangan industri.

Proses Difusi Inovasi

1. Mempelajari Inovasi:

Tahapan ini merupakan tahap awal ketika masyarakat mulai melihat, dan mengamati inovasi baru dari berbagai sumber, terutama melalui media masa.



innovation

Proses Difusi Inovasi

2. Pengadopsian:

- Dalam tahap ini masyarakat mulai menggunakan inovasi yang mereka pelajari.
- Diadopsi atau tidaknya sebuah inovasi oleh masyarakat ditentukan juga oleh beberapa faktor.
- Riset membuktikan bahwa semakin besar keuntungan yang didapat, semakin tinggi dorongan untuk mengadopsi perilaku tertentu.
- Adopsi inovasi juga dipengaruhi oleh keyakinan terhadap kemampuan seseorang.
- Sebelum seseorang memutuskan untuk mencoba hal baru, orang tersebut biasanya bertanya pada diri mereka sendiri apakah mereka mampu melakukannya.
- Semakin besar pengorbanan yang dikeluarkan untuk mengadopsi sebuah inovasi, semakin kecil tingkat adopsinya.

Proses Difusi Inovasi

3. Pengembangan Jaringan Sosial:

- Seseorang yang telah mengadopsi sebuah inovasi akan menyebarkan inovasi tersebut kepada jaringan sosial di sekitarnya, sehingga sebuah inovasi bisa secara luas diadopsi oleh masyarakat.
- Difusi sebuah inovasi tidak lepas dari proses penyampaian dari satu individu ke individu lain melalui hubungan sosial yang mereka miliki.





Pelayanan Publik



PEMBANGUNAN DAERAH



PEMBANGUNAN DI DAERAH



Upaya terencana untuk meningkatkan kapasitas Pemerintahan Daerah

Sehingga tercipta suatu kemampuan yang **andal** dan **profesional** dalam:

- Memberikan **pelayanan kepada masyarakat**,
- Mengelola sumber daya ekonomi daerah.



Upaya untuk memberdayakan masyarakat di seluruh daerah

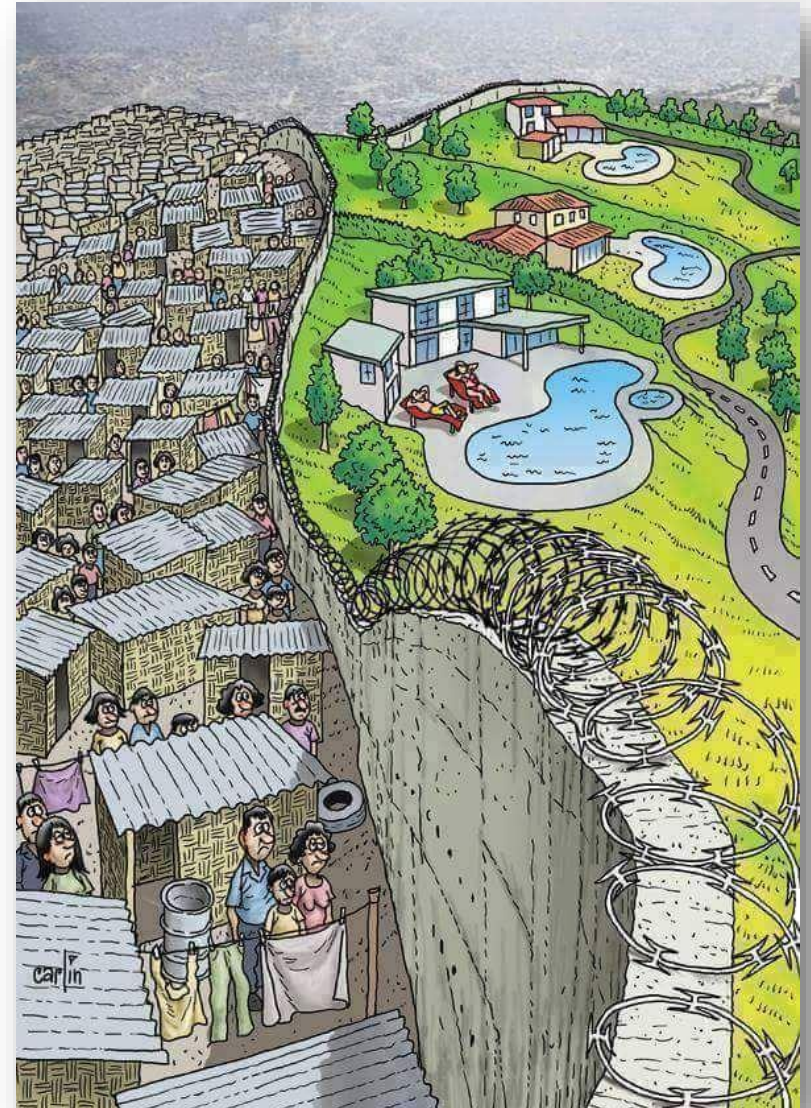
Sehingga tercipta suatu lingkungan yang memungkinkan masyarakat untuk:

- Menikmati kualitas kehidupan yang lebih baik, maju, dan tenteram,
- Peningkatan harkat, martabat, dan harga diri.

PEMBANGUNAN DAERAH



PEMBANGUNAN DI DAERAH



Potret Pelayanan

- Baru sebagian kecil dari keseluruhan instansi yang wajib menyediakan pelayanan yang memiliki prosedur yang jelas.
 - Sementara banyak instansi penanggungjawab dan pemberi pelayanan yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan.
- Waktu pelayanan umumnya tidak efisien dan merugikan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.
- Keterampilan petugas pelayanan rata-rata masih rendah dan tidak sesuai untuk pekerjaan yang memberikan pelayanan yang baik;

Potret Pelayanan

- Masih banyak petugas menunjukkan sikap, cara berbicara, memanggil, atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah dan santun.
- Sebagian ada yang merasa berada pada posisi superior dan arogan.
- Masih ada instansi-instansi pemberi pelayanan yang belum menggunakan prasarana dan sarana yang layak dan sesuai perkembangan jaman, seperti sistem komputer, internet/website, dll.

Potret Pelayanan

- Sudah ada beberapa instansi yang memiliki sistem informasi pelayanan yang berisi informasi tentang prosedur, biaya, waktu, dan sebagainya.
 - Tetapi, jumlah yang belum menerapkan sistem informasi yang baik lebih banyak lagi.
- Sistem penampungan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan merupakan unsur standar pelayanan yang paling sedikit ditemukan di instansi-instansi pelayanan publik.
- Tidak banyaknya perubahan dalam waktu sekian tahun juga mengindikasikan tidak ada sistem monitoring, evaluasi, dan perencanaan yang baik yang dilakukan oleh instansi-instansi penanggungjawab dan penyedia pelayanan publik.

Mengapa Pelayanan Publik Masih Buruk?

- Aparat Pemerintah dan Anggota DPR/D kurang memahami filosofi bernegara (tujuan bernegara, guna mandat politik, hak warga negara, kewajiban pemerintah, dsb);
- Budaya birokrasi, kualitas dan mentalitas SDM, dan organisasi birokrasi belum mengalami perubahan berarti (tetap korup dan tidak berkualitas);
- Reformasi birokrasi belum tuntas dan konsep reformasi pemerintahan (Otda) yang diterapkan juga bermasalah;
- Kesadaran menjadikan pelayanan publik sebagai agenda politik oleh unsur-unsur masyarakat masih rendah, termasuk dari media massa;

Asas Pelayanan Publik

1. **Transparansi:** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas:** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi & efektivitas
4. **Partisipasi:** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak:** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak & kewajiban:** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip Pelayanan Publik

1. **Kesederhanaan:** prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. **Kejelasan:**
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa
 - c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran
3. **Kepastian waktu:** pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi:** produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
5. **Keamanan:** proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

Prinsip Pelayanan Publik

6. **Tanggung jawab:** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluha/sengketa.
7. **Kelengkapan sarana dan prasarana:** Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk sistem T I.
8. **Kemudahan akses:** Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem T I.
9. **Kedisiplinan:** Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.
10. **Kenyamanan:** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dll.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.
- Pelayanan (pengadaan dan penyaluran) **barang, jasa, dan administrasi** publik dilakukan oleh instansi pemerintah atau oleh suatu badan usaha.
- Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab Negara dan/atau masyarakat.
 - Biaya/tarif dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan per-UU-an → a.l. KTP & Akta Kelahiran
 - Biaya/tarif selain yang diwajibkan oleh per-UU-an tsb dibebankan kepada penerima pelayanan publik.
- Penentuan biaya/tarif pelayanan publik ditetapkan dengan persetujuan DPR, DPRD Prov, DPRD Kab/Kota dan berdasarkan peraturan per-UU-an.

Indikator Pelayanan Publik

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu yang dijalani pengguna pelayanan;
3. Kompetensi dan sikap petugas pelayanan;
4. Prasarana dan sarana yang disiapkan instansi pemberi pelayanan;
5. Sistem informasi pelayanan,
6. Mekanisme penampungan dan tindak lanjut pengaduan dari pengguna pelayanan; dan
7. Sistem evaluasi dan perencanaan kebijakan.

Bidang Pelayanan

Bidang pelayanan publik mencapai jumlah sekitar 40 Bidang, yaitu:

1. Ketertiban umum;
2. Kepolisian;
3. Pertahanan dan keamanan;
4. Sanitasi;
5. Pengelolaan sampah;
6. Penerangan listrik di tempat umum;
7. Air baku bersih;
8. Saluran air buangan (*drainase*);
9. Pembangunan dan pemeliharaan jalan;
10. Rumah sakit dan klinik berobat umum;
11. Prasarana dan sarana transportasi massal;
12. Rumah sakit khusus;
13. Informasi pemerintahan;
14. Pengolahan air limbah;
15. Penanggulangan darurat bencana alam;
16. WC umum;
17. Pengolahan air limbah;
18. Trotoar dan jembatan penyeberangan;
19. Kendaraan dan peralatan pemadam kebakaran;
20. Sarana pembasmi wabah penyakit menular;

Bidang Pelayanan

2/2

21. Sarana olah raga, kesenian dan rekreasi;
22. Penjara dan panti rehabilitasi;
23. Prasarana dan sarana pengaturan lalu lintas;
24. Pengendalian polusi udara;
25. Sentra-sentra penjualan barang-barang kebutuhan pokok;
26. Alun-alun dan lapangan terbuka;
27. Taman dan kawasan paru-paru kota;
28. Pelayanan fakir miskin dan orang cacad;
29. Pelayanan surat-surat identitas dan pengesahan (KTP, SIM, Aktaakta, Pasport, Surat Keterangan, dll);
30. Pelayanan surat ijin;
31. Lahan pemakaman;
32. Ambulan dan mobil derek;
33. Perpustakaan umum;
34. Museum;
35. Pendidikan dasar dan umum;
36. Gedung pementasan;
37. Balai latihan kerja;
38. Prasarana ibadah;
39. Terminal terpadu;
40. Dan lain-lain....

Bayangkan jika semua bidang pelayanan di atas tersedia dengan baik, atau sebagian besar tersedia dengan baik

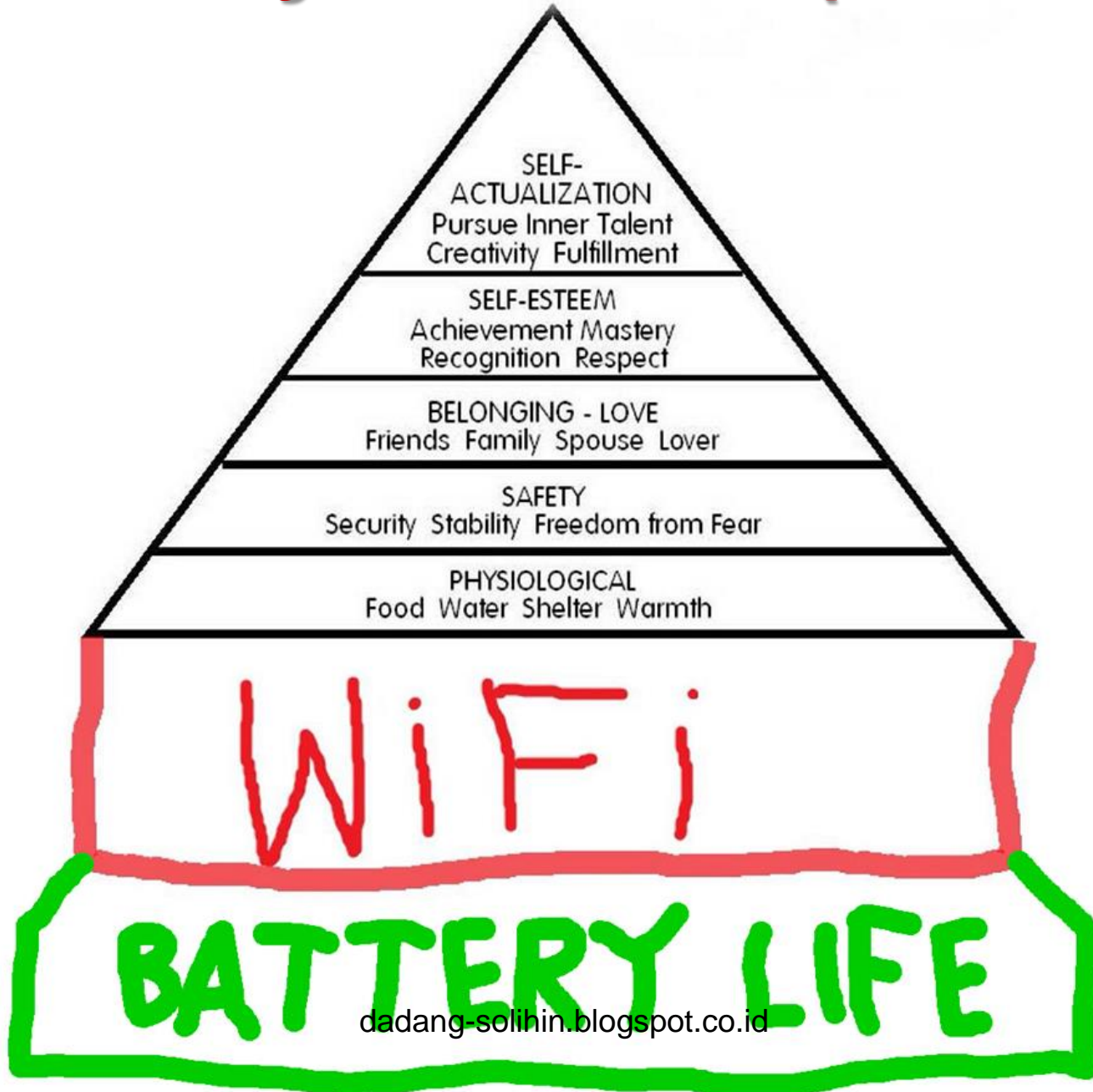


Apa itu Kota Cerdas?

Kebijakan dan Strategi Pembangunan Perkotaan Nasional (KSPPN) 2015 – 2045

Sumber: Bappenas 2015

Hierarchy of Needs (Maslow)



Visi Kota Berkelanjutan 2045

Kota Berkelanjutan dan Berdayasaing untuk Kesejahteraan Masyarakat



Strong Neighborhoods

Walkable

Affordable

Comfortable

Cultural

Connectivity



Green Openspace

Green Waste

Green Transportation

Green Water

Green Energy

Green Building



Smart Economy

Smart People

Smart Governance

Smart Infrastructure

Smart Environment

Smart Living

Membangun IDENTITAS PERKOTAAN INDONESIA berbasis karakter fisik, keunggulan ekonomi, budaya lokal

Membangun keterkaitan dan manfaat antarkota dan desa-kota dalam SISTEM PERKOTAAN NASIONAL berbasis kewilayahan

Misi & Sasaran

Pembangunan Perkotaan Nasional

Misi

1

Meningkatkan pemerataan pembangunan kota-kota sesuai peran dan fungsinya dalam Sistem Perkotaan Nasional

2

Mengembangkan prasarana dan sarana dalam memenuhi Standar Pelayanan Perkotaan (SPP)

3

Membangun hunian kota yang layak, aman dan nyaman, berbasis lingkungan, sosial dan budaya yang beragam

4

Mengendalikan ruang dan kegiatan pembangunan kota, dengan menjaga daya dukung dan daya tampung lingkungan

5

Membangun kegiatan perekonomian dan masyarakat kota berdaya saing yang produktif, kreatif dan inovatif, efisien serta berbasis IT

6

Perwujudan tata kelola dan kelembagaan pemerintah yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Sasaran

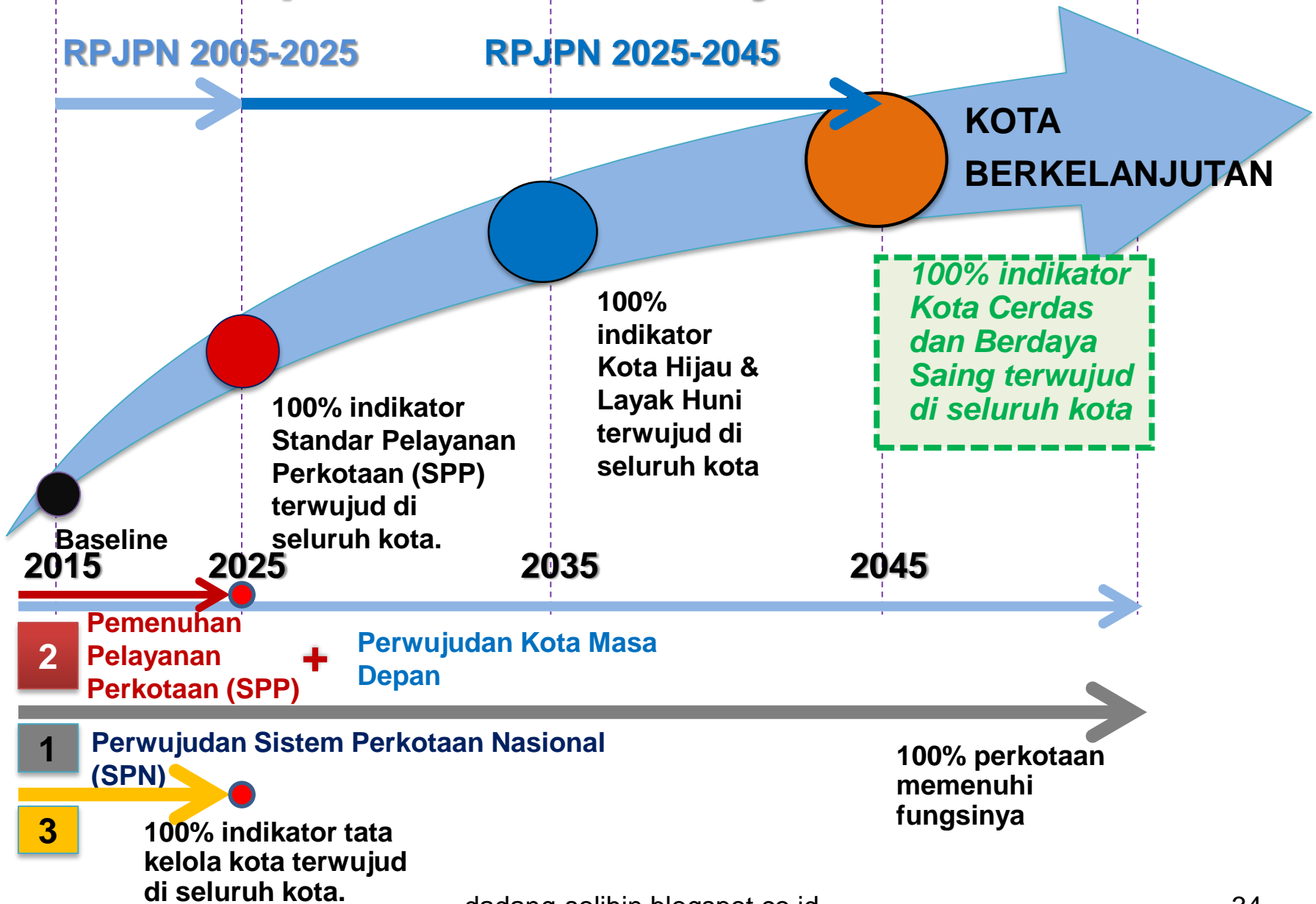
Perwujudan Sistem Perkotaan Nasional (SPN)

Pemenuhan SPP

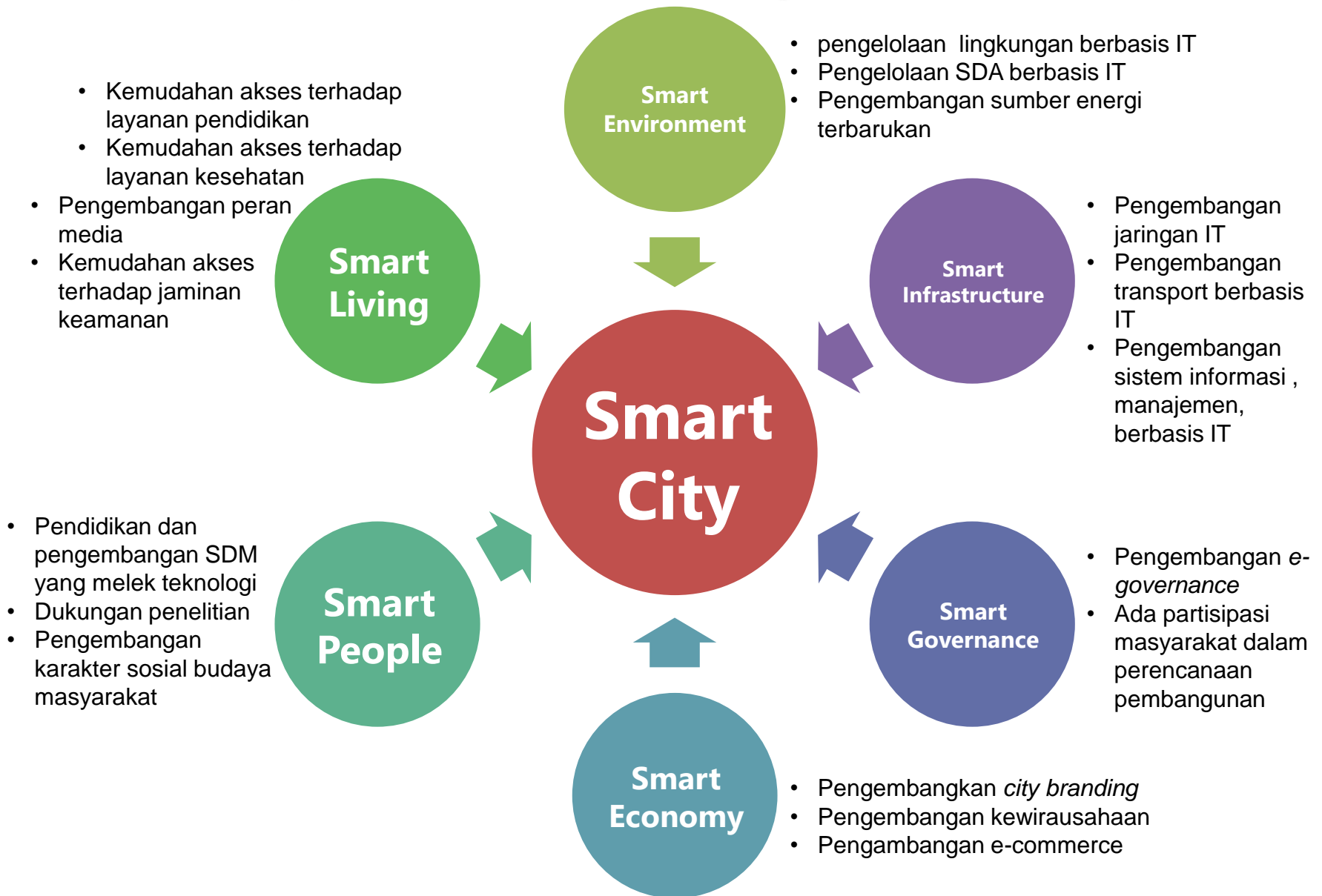
- Perwujudan Kota Layak Huni, Aman, dan Nyaman
- Perwujudan Kota Hijau yang Berketahanan Iklim dan Bencana
- Perwujudan Kota cerdas dan Berdaya saing

Perwujudan Tata Kelola Kota Berkelanjutan

Roadmap Kota Berkelanjutan 2015 - 2045



Komponen Smart City di Indonesia



Smart Economy

Pengembangan ekonomi cerdas (*smart economy*), mengintegrasikan kegiatan ekonomi yang produktif, kreatif, inovatif berbasis teknologi dan ICT, serta efisien dalam pemanfaatan sumberdaya untuk membangun daya saing kota.

Strategi:

- Mengembangkan pencitraan kota (*city branding*) berbasis produk unggulan, SDM unggulan dan karakter sosial-budaya lokal;
- Meningkatkan kapasitas dan kemampuan inovasi SDM dalam kewirausahaan;
- Meningkatkan produktivitas tenaga kerja di kota;
- Mengembangkan peran layanan sistem informasi industri, produk dan pasar dalam meningkatkan nilai tambah perekonomian kota (*e-commerce*).

Implementasi:

- Pengembangan sektor unggulan sebagai *brand* sebuah kota
- Pengembangan ekonomi kreatif
- E-commerce*
- Pajak online

Smart Governance

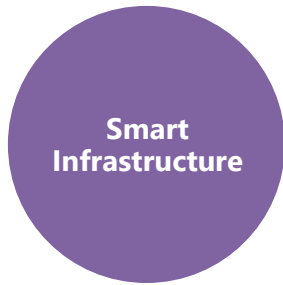
Pengembangan tata kelola pemerintahan yang cerdas (*smart governance*) dalam pengelolaan perkotaan yang inovatif, efisien dan berbasis ICT.

Strategi:

- Membangun jaringan komunikasi pemerintah swasta dan masyarakat berbasis ICT;
- Meningkatkan penggunaan *e-governance* dalam pengelolaan pemerintahan (kebijakan dan penganggaran) serta sistem pelayanan publik yang ramah masyarakat;
- Meningkatkan partisipasi dan menjembatani inovasi masyarakat dalam perencanaan dan pembangunan perkotaan.

Implementasi:

- Aspirasi warga online;
- Pelayanan publik online;
- Transparansi pembangunan



Smart Infrastructure

Pengembangan infrastruktur cerdas (*smart infrastructure*) dalam upaya peningkatan daya saing kota melalui pelayanan cepat dan tepat.

Strategi:

- Mengembangkan akses dan jaringan informasi berbasis teknologi secara luas;
- Mengembangkan sarana dan prasarana sistem pengelolaan transportasi berbasis ICT secara cepat dan tepat;
- Mengembangkan sarana prasarana, sistem manajemen dan informasi pendidikan, serta keterkaitannya dengan sektor lain berbasis ICT;
- Mengembangkan sarana prasarana, sistem manajemen dan informasi kesehatan, serta keterkaitannya dengan sektor lain berbasis ICT;
- Mengembangkan sistem manajemen keamanan perkotaan berbasis ICT.

Implementasi:

- Akses internet publik gratis;
- Aplikasi pendaftaran murid online;
- Aplikasi sistem manajemen dan informasi kesehatan online
- Penggunaan CCTV untuk keamanan tempat publik

Smart Environment

Pengembangan lingkungan kota yang cerdas (*smart environment*) melalui pengelolaan sumber daya lingkungan kota berbasis teknologi

Strategi:

- Mengembangkan *networking* informasi perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup berkelanjutan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat;
- Mengembangkan pengelolaan lingkungan udara dan air perkotaan berbasis teknologi;
- Mengembangkan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya dan hasil kegiatan perkotaan secara berkelanjutan (*zero waste*);
- Mengembangkan dan memanfaatkan sumber daya energi terbarukan, dengan mendorong seluruh potensi dalam negeri.

Implementasi:

- Penerapan energi terbarukan
- Penerapan konsep daur ulang dan zero waste

Smart People

Pengembangan kecerdasan masyarakat kota (*smart people*) yang inovatif dan kreatif, memanfaatkan potensi keragaman sosial-budaya untuk daya saing kota.

Strategi:

- Mengembangkan pendidikan dan pengembangan SDM yang kreatif, inovatif, dan produktif berbasis keahlian;
- Membangun kreativitas dan inovasi masyarakat dalam pembangunan perkotaan melalui dukungan penelitian dan pengembangan;
- Membangun partisipasi dan keterlibatan aktif masyarakat kota dengan semangat keterbukaan dan kerjasama untuk membangun daya saing kota;
- Mengembangkan karakter sosial-budaya masyarakat untuk meningkatkan modal sosial masyarakat kota.

Smart Living

Pengembangan hunian cerdas (*smart living*) dalam upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat kota berbasis informasi dan teknologi.

Strategi:

- Meningkatkan kemudahan akses terhadap pelayanan pendidikan, informasi, dan pengetahuan yang berkualitas bagi semua masyarakat perkotaan;
- Meningkatkan kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan, informasi, dan pengetahuan hidup sehat dan berkualitas bagi semua masyarakat perkotaan;
- Mengembangkan peran media dalam memberikan informasi tentang perilaku hidup sehat dan cerdas di kota;
- Meningkatkan kemudahan akses untuk berkreasi, dan mengembangkan karakter sosial budaya di perkotaan;
- Meningkatkan kemudahan akses untuk mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan terhadap kriminalitas, bencana dan masalah kesehatan.

Implementasi:

- Kemudahan akses fasilitas kesehatan dengan aplikasi *e-health*
- Keamanan dengan sistem CCTV kota



Terima Kasih