

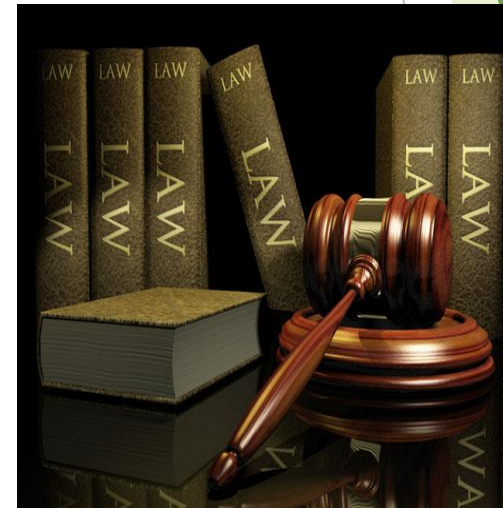
INOVASI INKLUSIF DALAM LAYANAN PUBLIK

Oleh: Rohman Budijanto (Direktur Eksekutif JPIP)

Bimtek Penyusunan Proposal Inovasi Pelayanan Publik Perangkat Daerah
Pemprov Jatim di Tretes, 27 Februari 2019

SANGAT KUAT, DASAR HUKUM INOVASI PELAYANAN PUBLIK

- ▶ UU No 23 Tahun 2013 tentang Pemerintahan Daerah (Khusus “Inovasi Daerah” di Pasal 386, 387, 388)
- ▶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- ▶ UU No 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (ada “kewenangan melakukan diskresi”)
- ▶ Permenpan No 30/2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- ▶ Perda Jatim No 11/2005 yang diubah dengan Perda No 8 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik



Trend Inovasi Pelayanan Publik

- ▶ Pengentasan Kemiskinan dan Ketahanan Pangan
- ▶ Pendidikan dan Pelatihan
- ▶ Perlindungan dan Pelestarian Lingkungan Hidup
- ▶ Kesehatan dan Sanitasi
- ▶ Pertumbuhan Ekonomi dan Kesempatan Kerja
- ▶ Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat
- ▶ Tata Kelola Pemerintahan



Kategori Sinovik 2018

- ▶ 1. Tata kelola pemerintahan pelayanan public yang efektif, efisien, dan berkinerja tinggi
- ▶ 2. Memajukan transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam pelayanan publik
- ▶ 3. Berkolaborasi dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik
- ▶ 4. **Pelayanan publik inklusif** untuk memajukan kesejahteraan masyarakat
- ▶ *Paradigma inklusif dalam pelayanan publik akan dijadikan standar umum dalam setiap jenis pelayanan negara dan pemerintah. Tekat “negara hadir” menunjukkan kuatnya semangat inklusivitas.*
- ▶ *Foto Ayo Inklusif: Mufti Lazuardi (kiri) penerjemah berbincang dengan pekerja disabilitas PT. Young Tree Sidoarjo.*



Titik Berangkat Inovasi

MASALAH

yang nyata dan mendesak dan tak cukup diatasi sesuai tupoksi, sehingga harus dilakukan terobosan yang tidak biasa agar bisa diselesaikan secepatnya dengan memperhatikan inklusivitas.

Masalah ini bisa terus ada sekalipun inovasi sudah dilakukan, karena itulah inovasi tak boleh berhenti.



Inovasi Pelayanan Publik yang Inklusif

1. Jangan sampai ada kelompok yang tertinggal. *No people left behind.*
2. Hilangkan **paradigma pelayanan publik yang** bias, misal:
 - ▶ standar “kenormalan” yang sempit (merugikan difabel)
 - ▶ kemampuan membayar (merugikan si miskin)
 - ▶ jenis kelamin
 - ▶ kemampuan teknologi (merugikan orang yang tak melek teknologi)
 - ▶ tingkat pendidikan (merugikan kelompok *less-educated*)
 - ▶ daya jangkau (merugikan kelompok yang jauh dari sentra pelayanan publik)
 - ▶ usia (bisa merugikan kelompok usia rentan, seperti anak dan lansia)



Inovasi Inklusif adalah

Innovation that addresses *the needs of persons with low incomes.*

► It can be:

- a. high technology or
- b. low technology;

• based on the efforts of

governments, non-government organizations, firms, individuals, even grassroots innovators with little formal education.

• Key characteristic: *accessible to low income populations*

(Carl J. Dahlman OECD Global Forum Paris July 1, 2014)

Di sini saya lengkapi: **Karakter kunci inovasi inklusif adalah membukakan akses untuk kelompok BERPENDAPATAN RENDAH dan kelompok RENTAN**

Foto duta.co: Ahmad, tunadaksa, sedang menjahit sepatu



Siapa Kelompok Rentan dan Berpendapatan Rendah

- ▶ Kaum miskin
- ▶ Perempuan marginal
- ▶ Pengangguran
- ▶ Penyandang disabilitas
- ▶ Penyandang masalah sosial
- ▶ Anak-anak
- ▶ Lansia
- ▶ Kaum minoritas
- ▶ Kelompok adat tertentu
- ▶ Kelompok yang “berbeda” lainnya



Kata Kunci Inovasi Inklusif: HILANGKAN HAMBATAN

- ▶ Kaum miskin (pelayanan gratis, subsidi silang, membuka akses ke pendapatan yang lebih baik)
- ▶ Perempuan marginal (memberikan afirmasi, seperti dilakukan Jalin Matra)
- ▶ Pengangguran dan angkatan kerja yang baru lulus (memberi akses khusus untuk lowongan dan peluang kerja)
- ▶ Penyandang disabilitas (menghilangkan hambatan sesuai disabilitasnya, misal membangun ramp, braille, guiding block, akses audio untuk tunanetra, akses visual untuk tuli)
- ▶ Penyandang masalah sosial (menghilangkan masalah sosial yang dialami, misal membebaskan dari pasung dan mengobatinya)
- ▶ Anak-anak dan Bayi (membuat layanan ramah anak di kantor layanan publik, puskesmas, rumah sakit, ruang laktasi)
- ▶ Lansia (memberi afirmasi, misal antrean khusus, layanan ke rumah)
- ▶ Kaum minoritas (memastikan hak-hak khususnya terlayani, misal kelompok aliran kepercayaan)
- ▶ Kelompok adat tertentu (mendekatkan layanan ke tempat mereka, seperti kelompok perambah hutan, suku terasing)
- ▶ Kelompok yang “berbeda” (menyesuaikan dengan perbedaan yang mereka punyai)



Memastikan Inklusivitas Inovasi Pelayanan Publik

- ▶ Pengentasan Kemiskinan dan Ketahanan Pangan (misal, mengarusutamakan kelompok perempuan dalam pengentasannya)
- ▶ Pendidikan dan Pelatihan (misal, memberi akses kepada penyandang disabilitas, serta kelompok *low-educated*)
- ▶ Perlindungan dan Pelestarian Lingkungan Hidup (misal, mengadopsi cara-cara local wisdom)
- ▶ Kesehatan dan Sanitasi (misal, memastikan kelompok yang terpinggirkan juga punya akses kepada kesehatan dan sanitasi yang sehat, contoh gerakan ODF)
- ▶ Pertumbuhan Ekonomi dan Kesempatan Kerja (misal, tidak megesampingkan kelompok yang tak bisa bersaing di pasar bebas untuk mendapat akses. Di sini pentingnya peran negara/pemerintah dalam mengatasi *market failure*)
- ▶ Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat (misal, memberikan lindungan khusus kepada kaum perempuan, anak-anak dan lansia di transportasi umum)
- ▶ Tata Kelola Pemerintahan (misal, memberikan layanan yang “umum” dan customized sesuai dengan kemampuan akses dan hambatan yang dialami penerima layanan publik)



Desain dan Moneyv Inklusivitas Layanan Publik



- ▶ Memetakan kelompok yang dilayani termasuk memperhatikan kerentanan yang ada.
- ▶ Menanyakan kepada kelompok yang berbeda atau rentan tentang bagaimana layanan publik mesti dilakukan.
- ▶ Menyesuaikan layanan publik sesuai sasaran yang dilayani dengan tetap memperhatikan efektivitas dan efisiensi.
- ▶ Melakukan survei kepuasan, termasuk kepada kelompok rentan.



Menonjolkan Warna Inklusif dalam Proposal

- ▶ Perlu memberikan deskripsi khusus, bahwa inovasi pelayanan publik yang dilakukan sudah mengadopsi prinsip inklusivitas.
- ▶ Menunjukkan, bahwa layanan publik yang dilakukan sudah memecahkan masalah dengan memperhatikan kebutuhan kelompok berpendapatan rendah dan rentan.
- ▶ Menampilkan sisi kehadiran pemerintah kepada semua kelompok masyarakat.
- ▶ Memastikan, bahwa yang mudah dilayani, yang sulit juga dilayani.



TREND LAYANAN PUBLIK IKLUSIF DUNIA



 2018 UNITED NATIONS PUBLIC SERVICE AWARDS

#UNPSA2018

UN Photo/Sahem Rababah

Category 1:
**Reaching the poorest and most vulnerable
through inclusive services and partnerships**

 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Apply by 7 February, 2018
bit.ly/ApplyUNPSA

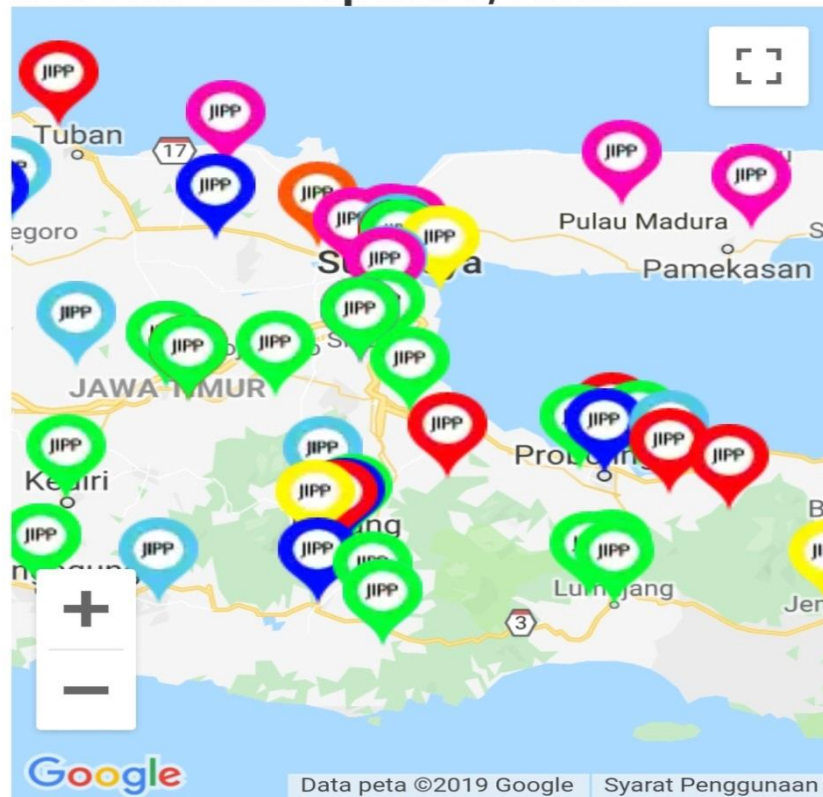
 UN DESA

REPLIKASI, RENOVASI

📶 22% 22:36

🏠 jipp.jatimprov.go.id/?pa 4 📶

Inovasi Kabupaten/Kota



Inovasi OPD Provinsi



📶 51% 15:09

🏠 <https://www.menpan.go.id> 3



Tahun 2019, Kementerian PANRB Kedepankan Replikasi Inovasi



Mari Kita Kerjakan

▶ **AYO INKLUSIF!**

<http://ayoinklusif.jpip.or.id/>