



WALIKOTA BUKITTINGGI
PROVINSI SUMATERA BARAT
PERATURAN WALIKOTA BUKITTINGGI
NOMOR 40 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
WALIKOTA BUKITTINGGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, melalui pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik secara kompetitif pada satuan kerja perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi perlu adanya suatu pedoman yang diatur dengan Peraturan Walikota;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Peraturan Pemerintah 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 Nomor 5357);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bukittinggi.
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. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
6. Satuan Kerja Penyelenggara adalah satuan kerja perangkat daerah/unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.

BAB II INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 2

- (1) Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada satuan kerja perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (2) Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 3

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

BAB III

KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Pasal 4

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menciptakan inovasi pelayanan publik minimal 1 (satu) pelayanan publik setiap tahunnya berupa gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (2) Bagi Penyelenggara pelayanan yang tidak/belum menciptakan inovasi pelayanan publik sejak Peraturan Walikota ini ditetapkan, wajib menyampaikan laporan kepada Walikota perihal penjelasan/alasan belum terciptanya inovasi pelayanan publik satuan kerja perangkat daerah/unit penyelenggara pelayanan tersebut.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bukittinggi.

Ditetapkan di Bukittinggi
pada tanggal 2 Desember 2016

WALIKOTA BUKITTINGGI,

dto

M. RAMLAN NURMATIAS

Diundangkan di Bukittinggi
pada tanggal 2 Desember 2016

SEKRETARIS DAERAH KOTA BUKITTINGGI,

dto

YUEN KARNOVA

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BUKITTINGGI
NOMOR 40 TAHUN 2016
TENTANG
PEDOMAN INOVASI PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik merupakan muara/*outcome* dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Harapan peningkatan kualitas 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan 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 SKPD di lingkungan 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 hukum berupa Peraturan Walikota Bukittinggi.

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 penciptaan pengetahuan 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 yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.
4. Pembangunan inovasi pelayanan publik merupakan upaya untuk menjangkau dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Pengembangan inovasi pelayanan publik merupakan upaya replikasi dan transfer pengetahuan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.
6. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut dengan Kompetisi adalah kegiatan seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

7. Replikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam implementasi gagasan atau ide baru dari praktik baik inovasi pelayanan publik, baik sebagian maupun secara keseluruhan.
8. Transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan upaya dan proses penyampaian pengetahuan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, baik berupa strategi, metoda dan/atau substansi pelayanan publik, melalui berbagai kegiatan seperti simposium, *workshop*, diskusi, pelatihan, *visit learning*, *coaching clinic* dan forum pembelajaran lainnya.
9. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut SiNoviK adalah sistem informasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
10. Adaptasi dan Modifikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses penyesuaian dan cara merubah inovasi yang disesuaikan dengan kondisi setempat tanpa menghilangkan manfaat, serta menghasilkan inovasi yang lebih baik dari aslinya.

BAB II

PEMBANGUNAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Strategi Pembangunan Inovasi Pelayanan Publik

Strategi Pembangunan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui:

1. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNoviK) merupakan sistem berbasis web yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi dalam rangka memfasilitasi pembangunan inovasi pelayanan publik.

B. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

1. Kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat kota merupakan kegiatan secara periodik yang dikelola oleh pemerintah daerah dalam mendorong tumbuhnya inovasi pelayanan publik dari satuan kerja perangkat daerah/ unit kerja yang dilaksanakan setiap tahun.
2. Dalam rangka pengelolaan kompetisi inovasi pelayanan publik, Walikota cq. Bagian Organisasi memberikan petunjuk teknis pelaksanaan kompetisi inovasi pelayanan publik sesuai ketentuan perundang-undangan.
3. Walikota berkewajiban untuk melakukan pembinaan guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan satuan kerja perangkat daerah/unit kerja yang berada di lingkungannya dalam rangka mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik.
4. Kompetisi inovasi pelayanan publik dilakukan melalui tahapan dan mekanisme evaluasi yang melibatkan tim independen dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.
5. Walikota menetapkan pemenang kompetisi inovasi pelayanan publik tingkat kota berdasarkan hasil penilaian tim independen untuk selanjutnya menjadi perwakilan satuan kerja perangkat daerah/unit kerja Pemerintah Kota Bukittinggi dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik tingkat provinsi maupun nasional.
6. Inisiatif satuan kerja perangkat daerah/unit kerja dikatakan sebagai inovasi, apabila memenuhi kriteria:
 - a. Memberikan manfaat nyata dan terukur minimal 1 (satu) tahun melalui perbaikan pelayanan, proses, administrasi, sistem dan atau konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan dan/atau pemberian pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha.
 - b. Sudah direplikasikan atau setidaknya memberikan jaminan dapat direplikasi oleh unit atau satuan kerja lain, baik di lingkungan satuan kerja perangkat daerah/unit kerja yang bersangkutan maupun unit atau satuan kerja.
 - c. Adanya jaminan berkelanjutan, baik dari segi peraturan perundangundangan, kelembagaan dan alokasi sumber daya lainnya.
7. Pemerintah Daerah dapat mengembangkan sistem insentif dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.
8. Sistem insentif dimaksud dapat bekerjasama dengan lembaga lain di luar pemerintah daerah.

C. Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNoviK).

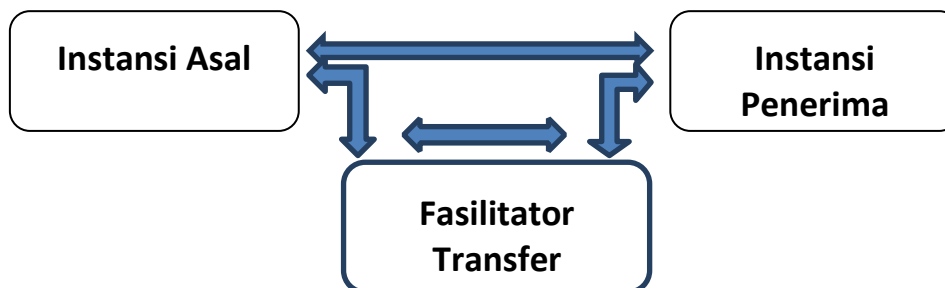
1. SiNoviK didukung oleh jaringan kerja inovasi pelayanan publik untuk mendokumentasikan dan mendiseminasikan pengetahuan dalam praktik baik sebagai sebuah referensi.
2. Dokumentasi memetakan bagian-bagian inovasi, strategi pelaksanaan, resistensi dan pembelajaran setiap inovasi sehingga diharapkan dapat membantu instansi atau daerah lain dalam memformulasi gagasan menjadi sebuah tindakan inovatif baru.
3. Walikota melakukan pembinaan untuk mendokumentasikan pengetahuan inovasi pelayanan publik.

BAB III PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Transfer Pengetahuan Inovasi Pelayanan Publik

1. Proses transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik merupakan tahapan/mekanisme pembelajaran dari satu pihak ke pihak lain tentang praktik inovasi yang sudah terbukti menjadi solusi efektif terhadap permasalahan dalam pelayanan.
2. Esensi transfer adalah melakukan adaptasi dan menginternalisasi sebuah inovasi pada lingkungan baru.
3. Aspek Transfer
Terdapat sejumlah aspek terkait hal-hal yang akan ditransfer dari satu instansi kepada instansi lain yang secara umum terdiri dari tiga kategori utama yaitu transfer:
 - a. Teknis (*technical transfer*), berupa transfer keahlian, teknologi, dan proses bisnis.
 - b. Informasi (*informational transfer*), berupa transfer, pertukaran ide dan solusi.
 - c. Manajerial (*managerial transfer*), berupa transfer sistem, mekanisme pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya.
4. Pihak-pihak dalam pelaksanaan Transfer Pengetahuan Inovasi Transfer pengetahuan inovasi melibatkan sejumlah pihak yang terdiri dari instansi/unit asal inovasi, instansi/unit penerima transfer inovasi dan instansi/lembaga yang menjadi fasilitator dalam proses transfer.
 - a. Instansi Asal adalah instansi tempat inovasi dibangun/dikembangkan dan telah sukses diterapkan.
 - b. Instansi Penerima adalah instansi yang melakukan adaptasi praktik inovasi yang telah sukses diterapkan pada instansi/ unit lain.
 - c. Fasilitator transfer adalah organisasi pihak ketiga yang memfasilitasi proses pertukaran pengalaman antara instansi asal dan instansi penerima.

Skema Transfer Inovasi



5. Strategi Transfer

SKPD dalam mereplikasi praktik inovasi memerlukan proses pengembangan inovasi pelayanan publik. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan yang prinsip mulai dari sosial, ekonomi, budaya sampai kepada aspek manajerial seperti ketersediaan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan pendanaan.

Proses pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Adaptasi, yaitu model inovasi yang direplikasi disesuaikan dengan kebutuhan lingkungannya.
- b. Modifikasi, yaitu rekayasa unsur-unsur inovasi dari model inovasi yang aslinya.

6. Metoda Transfer Pengetahuan Inovasi Pelayanan Publik

Metoda transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik terdiri dari:

- a. *Technical Assistant*, yaitu memberi bantuan pendampingan dari pembuat inovasi dan/atau fasilitator kepada penerima manfaat inovasi. Kegiatan ini antara lain berupa pendampingan program, *coaching clinic*, dan pemagangan.
- b. *Peer to Peer Learning*, yaitu kegiatan pembelajaran langsung antar pembuat inovasi dengan penerima manfaat inovasi, seperti simposium, seminar, *workshop*, gelar pelayanan publik dan lain-lain.
- c. *Field Visit*, yaitu studi lapangan dengan melihat langsung kondisi secara visual mengenai inovasi pelayanan publik, seperti studi lapangan dan studi banding.

7. Materi inovasi yang ditransfer meliputi ide, teknologi, proses, dan aspek manajerial.

8. Tahapan Transfer

Untuk melakukan transfer sebuah praktik inovasi, beberapa tahap harus dilakukan dengan memperhatikan hal-hal yang harus dilakukan oleh instansi asal, instansi penerima dan fasilitator transfer. Secara umum, tahapan tersebut terdiri dari:

- a. Tahap 1: Mempertemukan Permintaan dan Persediaan antara Instansi Asal dan Instansi Penerima Transfer Inovasi.

Pada tahap ini ketiga pihak memiliki peran yang saling menguatkan. Masing-masing terdiri dari:

1) Instansi Penerima:

- Mengidentifikasi praktik-praktik yang berpotensi untuk ditransfer.
- Membuat atau menyusun permintaan terhadap inovasi yang akan diadaptasi kedalam instansi.
- Menganalisis kapasitas instansi untuk menerapkan inovasi. - Membentuk gugus tugas.

2) Instansi Asal:

- Mendokumentasikan praktik inovasi.
- Menyusun kesepakatan kerja sama antara instansi penerima dan instansi asal transfer.
- Membentuk gugus tugas.

3) Fasilitator Transfer:

- Menyebarluaskan praktik-praktik inovasi melalui berbagai bentuk kegiatan.
- Menjadi penghubung dan memfasilitasi komunikasi antara instansi asal dan instansi penerima.

- b. Tahap 2: Menentukan Ruang Lingkup, Merancang Metode dan Menyusun Rencana Kerja Transfer.

Pada tahap kedua ini, peran masing-masing pihak adalah sebagai berikut:

1) Instansi Penerima

- Menentukan ruang lingkup atau aspek-aspek yang perlu ditransfer dan diadaptasi sesuai kebutuhan/keinginan instansi.
- Merancang metode transfer dan mengidentifikasi kegiatankegiatan yang perlu dilakukan selama proses transfer seperti asistensi teknis, kunjungan lapangan, *peer to peer learning*, dan sebagainya.

- Menyusun rencana kerja.
- Membangun kemitraan dengan instansi asal.

2) Instansi Asal

- Melakukan asesmen terhadap ketersediaan waktu, anggaran, sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang dapat disediakan selama proses transfer.
- Membuat kesepakatan resmi dengan instansi penerima khususnya yang berkaitan dengan penyediaan sumber daya.

3) Fasilitator Transfer

- Membantu pengorganisasian kegiatan untuk mempertemukan instansi asal dan penerima transfer.
- Membantu penyusunan perjanjian kerja sama.

c. Tahap 3: Melakukan Adaptasi Inovasi ke Dalam Lingkungan Instansi Penerima.

Pada tahap ini, peran setiap pihak adalah sebagai berikut:

1) Instansi Penerima:

- Memastikan rencana kerja sudah tersusun dengan baik yang diikuti dengan formalisasi penugasan kepada pejabat/staf dan anggaran yang siap untuk digunakan.
- Mempresentasikan rencana kerja kepada para pihak terlibat dan melakukan perbaikan.

2) Instansi Asal:

- Memberikan masukan terhadap rencana kerja yang disusun oleh instansi penerima.
- Menjamin kelancaran informasi sehubungan dengan proses transfer dan adaptasi yang sedang berlangsung.

3) Fasilitator Transfer:

- Memberikan masukan untuk kelancaran proses.
- Memberikan masukan terhadap aspek-aspek teknis dalam transfer inovasi (bila diperlukan).

d. Tahap 4: Melaksanakan dan Mengevaluasi Transfer.

Langkah keempat merupakan langkah terakhir dalam transfer inovasi.

Peran setiap pihak digambarkan sebagai berikut:

1) Instansi Penerima:

- Melaksanakan transfer pada aspek tertentu secara bertahap.
- Sedapat mungkin melibatkan pemangku kepentingan dalam aktifitas proses transfer.
- Melakukan peningkatan kapasitas terhadap staf dan instansi.
- Membangun komunikasi yang efektif dengan instansi asal dan fasilitator.
- Mendokumentasikan proses secara baik.
- Mengelola perubahan dan resistensi yang mungkin muncul.
- Melaksanakan pemantauan dengan indikator yang terukur, meminta masukan dari berbagai pihak dan melakukan langkah perbaikan yang diperlukan.
- Melakukan evaluasi terhadap pencapaian berdasarkan kerangka waktu yang jelas.

2) Instansi Asal:

Selama masa penerapan, instansi asal memberikan dukungan kepada instansi penerima melalui:

- Kunjungan lapangan ke instansi penerima secara berkala sesuai tahap penerapan.
- Menerima kunjungan instansi penerima.

3) Fasilitator Transfer:

- Menjaga pertukaran informasi berjalan dengan efektif.
- Membantu pendokumentasian dan evaluasi proses transfer.

B. Peningkatan Kapasitas

1. Peningkatan kapasitas dilakukan terhadap penerima manfaat organisasi yang dilakukan fasilitator.
2. Peningkatan kapasitas terdiri dari:
 - a. Peningkatan kapasitas organisasi, yaitu meliputi peningkatan kemampuan dalam strategi dan pengembangan inovasi.
 - b. Peningkatan kapasitas individual, yaitu peningkatan kemampuan terhadap kompetensi individu dalam pengembangan inovasi.
 - c. Peningkatan kapasitas sistem, yaitu peningkatan kemampuan dalam pengelolaan pengembangan inovasi.
3. Tingkatan kapasitas yang diharapkan terdiri dari 5 (lima) tingkatan, yaitu:
 - a. Tingkatan Pertama, yaitu kapasitas minimal dalam arti pengenalan terhadap inovasi.
 - b. Tingkatan Kedua, yaitu kapasitas pencapaian parsial dalam arti pengetahuan lebih mendalam terhadap pemahaman tugas perlu dilakukan dalam pengembangan inovasi.
 - c. Tingkatan Ketiga, yaitu kualifikasi praktis dalam arti dapat menerapkan inovasi yang telah dikembangkan.
 - d. Tingkatan Keempat, yaitu kelas terbaik dalam arti menjadi praktik terbaik dalam pengembangan inovasi untuk tingkat nasional.
 - e. Tingkatan Kelima, yaitu kelas dunia, dalam arti menjadi praktik terbaik untuk tingkat internasional.
4. Fasilitator dalam pengembangan inovasi adalah orang perseorangan yang telah mendapatkan pelatihan yang cukup dan dianggap mampu untuk melakukan peningkatan kapasitas dalam pengembangan inovasi.

C. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik

1. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik adalah simpul kerjasama antar lembaga yang mempunyai minat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.
2. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik terdiri dari Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Lembaga Mitra Pembangunan.
3. Ruang lingkup Jaringan Inovasi Pelayanan Publik meliputi informasi, perencanaan, anggaran, operasional, keberlanjutan, replikasi dan pengembangan kapasitas dan partisipasi masyarakat.
4. Jaringan kerjasama dapat membentuk simpul (*hub*) dan kolaborasi, baik regional, nasional dan internasional.

D. Pelembagaan dan Keberlanjutan Inovasi

1. Untuk menjamin pelembagaan dan keberlanjutan inovasi Pemerintah Daerah wajib membuat dasar hukum inovasi dan menyediakan program serta anggaran yang didukung dengan sistem pengembangan inovasi yang memadai.
2. Pelembagaan inovasi dilakukan dengan membentuk simpul dan kolaborasi secara nasional dikoordinasikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
3. Pembentukan simpul kolaborasi secara nasional ditetapkan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB IV

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

1. Pemantauan dilakukan terhadap perkembangan kemajuan inovasi pelayanan publik dan proses replikasi/transfer guna mendapatkan laporan kemajuan pelaksanaan inovasi pelayanan publik.
2. Evaluasi dilakukan dalam rangka penilaian mengenai pelaksanaan inovasi dan replikasi/transfERNYA guna memberikan saran dan masukan perbaikan.
3. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi bekerja sama dengan pihak terkait melakukan pemantauan paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.

BAB V PENUTUP

1. Pemerintah Daerah melalui Tim Inovasi Pelayanan Publik melakukan pembinaan dalam pelaksanaan pedoman ini serta melakukan pemantauan dan evaluasi guna memastikan keberhasilan pelaksanaan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
2. Setiap Penyelenggara pelayanan yang mempunyai inovasi pelayanan publik agar memberikan fasilitasi kepada pemerintah daerah lain untuk bersedia mentransfer inovasinya.

WALIKOTA BUKITTINGGI,

dto

M. RAMLAN NURMATIAS