

# ASN SEBAGAI INOVATOR PELAYANAN

Penyusunan, Implementasi  
& Evaluasi Inovasi Bagi  
Calon Pegawai Teladan  
RSUD Sidoarjo Barat  
(Jan-Jun 2026)



**panrb**

KEMENTERIAN  
PENDAKULAN ADARATU NEGARA  
DAH REFORMASI SIKORRAD



# MENGUBAH PARADIGMA

Inovasi Bukan Pekerjaan Tambahan, Melainkan Budaya Kita.

## Mindset Lama



Pekerjaan tambahan yang membebani

Milik pimpinan atau divisi IT saja

Harus berupa aplikasi mahal

Reaktif terhadap keluhan

## Mindset Pegawai Teladan



Cara kita bekerja sehari-hari

Tanggung jawab seluruh lini ASN

Solusi sederhana & penuh empati

Proaktif mencegah masalah pasien

# Anatomi Maladministrasi: 12 Zona Bahaya Layanan Publik



## Etika & Relasi (Perilaku)

- Berpihak
- Diskriminasi
- Tidak Patut
- Konflik Kepentingan

## Prosedur & Kinerja (Operasional)

- Penundaan Berlarut
- Kelalaian / Pengabaian
- Tidak Kompeten
- Tidak Memberikan Pelayanan
- Penyimpangan Prosedur

## Integritas & Hukum (Krusial)

- Perbuatan Melawan Hukum
- Penyalahgunaan Wewenang
- Permintaan / Penerimaan Imbalan

**Maladministrasi bukan hanya pelanggaran hukum, tetapi pengkhianatan terhadap kepercayaan pasien.**

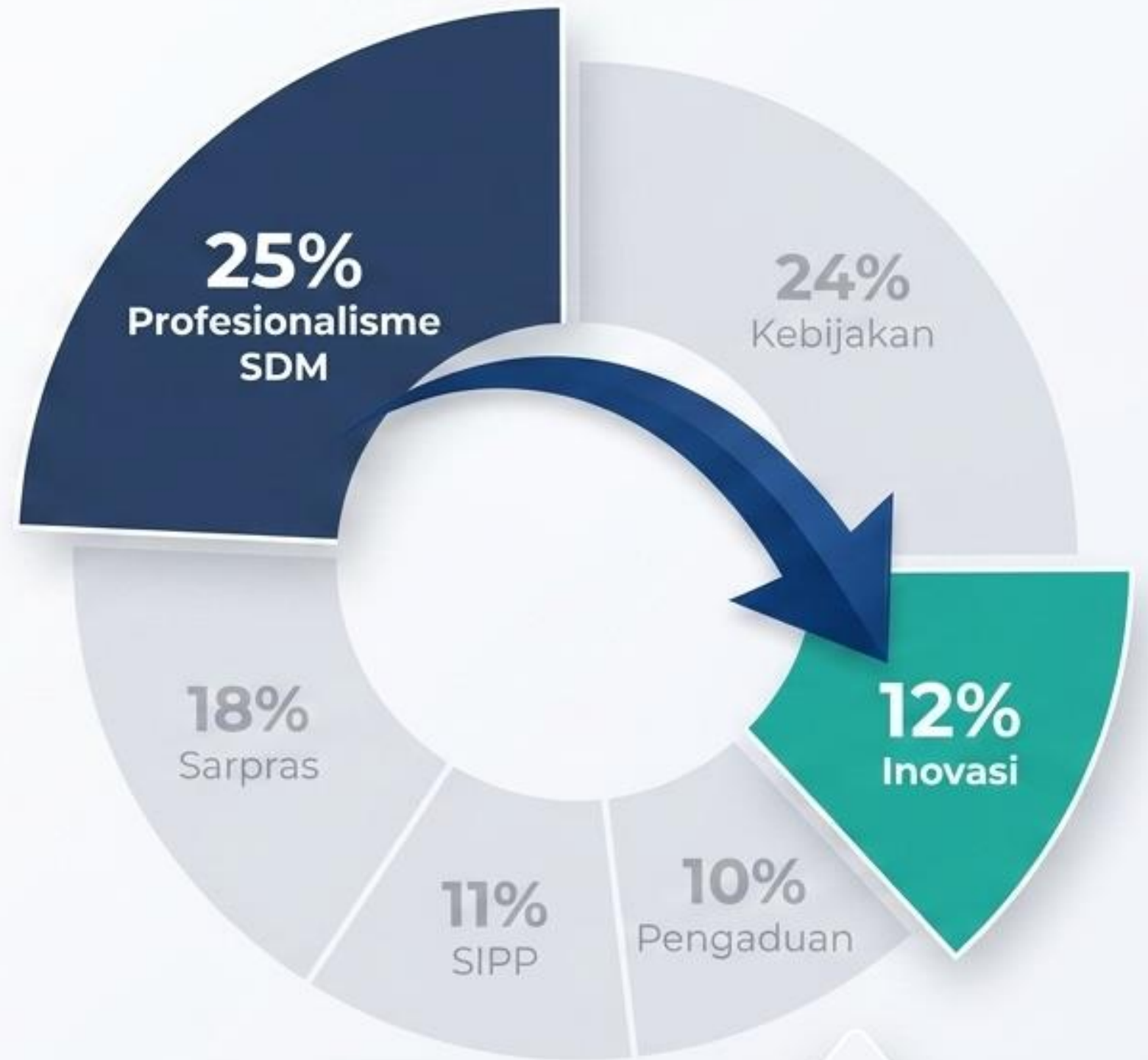
# Pengawasan Eksternal Sebagai Jaring Pengaman Institusi



**Sikap Pegawai Teladan:** Siap merespons rekomendasi Ombudsman melalui rencana aksi nyata dan perbaikan proaktif, bukan sikap defensif.

# FONDASI PENILAIAN PEKPPP

Bagaimana Kinerja Layanan  
Kita Diukur oleh Negara?  
(Pedoman PANRB No 7  
Tahun 2025)



**Profesionalisme** adalah akar,  
**Inovasi** adalah buahnya.

# PILAR PROFESIONALISME SDM

Waktu Terukur, Etika Terjaga, Layanan Berbudaya (Indikator 10, 11, 14)



## Waktu Layanan

Penjadwalan shift yang adil, respons darurat cepat, dan ketersediaan layanan di luar jam rutin.



## Kode Etik 5S

Konsisten menerapkan Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun tanpa instruksi.



## Identitas Visual

Penggunaan seragam rapi, kelengkapan Name Tag, dan atribut resmi RSUD setiap saat.



# BAHAN BAKAR KINERJA

Sistem yang Menjaga Api Semangat ASN (Indikator 12 & 13)

## DUKUNGAN INTERNAL

- Program konseling psikologis pegawai
- Pelatihan tim & Capacity Building



## PENGAKUAN EKSTERNAL

- Dukungan beasiswa pendidikan lanjutan
- Kriteria objektif pegawai berprestasi
- SK Penghargaan resmi institusi

# Apa Itu Inovasi Pelayanan Publik di Rumah Sakit?



“Inovasi tidak selalu berarti membuat aplikasi digital baru. Inovasi adalah penciptaan solusi cerdas yang mempercepat layanan, menghemat biaya, dan meningkatkan kepuasan pasien.”



## Penciptaan

Menjawab masalah maladministrasi secara langsung (contoh: memotong waktu antrean obat).



## Penguatan

Memperbaiki sistem yang sudah ada agar lebih efisien dan terukur.



## Keberlanjutan

Menciptakan solusi yang bisa dipertahankan jangka panjang dan direplikasi.

# FASE 1: PENYUSUNAN INOVASI (IDEATION)

Titik Temu Antara Masalah Pasien & Empati ASN.



## 1. Observasi

Temukan Pain Point /  
Antrean di lapangan.



## 2. Empati & Otak

Brainstorming lintas  
divisi tanpa sekat.



## 3. Solusi

Desain purwarupa inovasi  
sederhana & berdampak.



# FASE 2: IMPLEMENTASI INOVASI

5 Syarat Mengubah Ide Menjadi Kenyataan Terukur (Kriteria PANRB)



# FASE 3: EVALUASI & KEBERLANJUTAN

Memastikan Inovasi Berdampak Jangka Panjang.



## Ketepatan Sasaran:

Solusi benar-benar menyelesaikan masalah akar.



## Efisiensi Pelayanan:

Penurunan signifikan pada waktu tunggu pasien.



## Kebertahanan (Sustainability):

Inovasi tetap berjalan meski inisiator mutasi tugas.

# ASN SEBAGAI AGEN DIGITAL

Memanfaatkan Teknologi Sebagai Enabler Layanan.



# KEKUATAN KOLABORASI

Tidak Ada Inovasi Hebat dari Orang yang Bekerja Sendiri.

Ego Sektoral =  
Musuh Inovasi



Kolaborasi lintas unit adalah indikator penilaian paling krusial (Level 5) dalam instrumen KemenPANRB.

# PROFIL LENGKAP SANG TELADAN

Anda Adalah Wajah Pelayanan Publik Indonesia.



| Dimensi          | Layanan Biasa (Sesuai Aturan)              | ASN Teladan 2026 (PEKPPP Excellence)                                                                                                              |
|------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menghadapi Aduan | ✗ Melihat aduan sebagai beban & gangguan.  | ✓ Melihat aduan sebagai <b>data gratis untuk inovasi</b> (Perpres 76).                                                                            |
| Pencegahan       | ✗ Bertindak setelah ada teguran Ombudsman. | ✓ Membangun <b>sistem pencegahan</b> 12 bentuk maladministrasi.                                                                                   |
| Profesionalisme  | ✗ Memakai seragam karena kewajiban harian. | ✓ Menerapkan 5S, ID Card jelas, bangga pada budaya unit.<br> |
| Inovasi Layanan  | ✗ Menunggu instruksi atasan secara pasif.  | ✓ Berkolaborasi lintas divisi mencari solusi cerdas.                                                                                              |

# Pilihan Ada di Tangan Anda



Profesionalisme dan inovasi bukan sekadar instrumen untuk memenangkan penghargaan PEKPPP. Ia adalah wujud nyata dari sumpah kita untuk menjaga nyawa, martabat, dan harapan setiap pasien yang melangkah masuk ke RSUD Sidoarjo Barat.

**Mari wujudkan birokrasi yang berdampak.**

# Mari Bergerak Bersama Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berdampak!

