



# HIMPUNAN PRESTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK KOTA MALANG Tahun 2015-2019

## **Bagian Organisasi**

Jl. Tugu No.1 Malang Telp 0341-365657  
email : [bag.organisasi@malangkota.go.id](mailto:bag.organisasi@malangkota.go.id)  
[organisasi.malangkota.go.id](http://organisasi.malangkota.go.id)

Dwi Rahayu SH, M.Hum.

Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Malang



## *Sambutan*

Inovasi pelayanan publik dapat dijadikan sebagai sarana percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebaruan inovasi, manfaat, dan keberlanjutan yang teruji dari suatu perangkat daerah atau unit kerja diharapkan dapat menjadi praktik terbaik untuk direplikasi oleh perangkat daerah atau unit kerja lain. Dengan cara demikian diharapkan pelayanan publik di Kota Malang semakin maju.

Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang diikuti oleh Pemerintah Kota Malang baik di tingkat provinsi maupun di tingkat nasional, serta Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan sendiri oleh Pemerintah Kota Malang merupakan bagian dari strategi mendapatkan inovasi pelayanan publik yang terbaik, karena inovasi yang terpilih merupakan hasil penilaian yang objektif terhadap keandalan inovasi tersebut. Disamping itu Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik akan mendorong persaingan yang produktif antar perangkat daerah atau unit kerja dalam melahirkan inovasi pelayanan publik.

Saya menyambut baik penyusunan buku Himpunan Prestasi Pelayanan Publik Kota Malang Tahun 2015-2019. Harapan saya buku ini dapat menjadi pemicu munculnya inspirasi inovasi pelayanan publik bagi perangkat daerah atau unit kerja lain, juga sebagai referensi bagi pihak yang membutuhkan mengenai perkembangan inovasi pelayanan publik di Kota Malang.

Dalam kesempatan ini saya menyampaikan rasa terima kasih tak terhingga kepada Bapak Walikota Malang, Bapak Wakil Walikota Malang, Bapak Sekretaris Daerah, serta Bapak Asisten Administrasi Umum yang telah mendukung penyusunan buku ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan apresiasi setinggi-tingginya kepada Kepala Subbagian serta seluruh Pelaksana Subbagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik yang telah berupaya keras dalam penyusunan buku ini. Tidak lupa pula ucapan terima kasih kepada Kepala Subbagian Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi, Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan, dan seluruh Pelaksana Bagian Organisasi Sekretariat Daerah yang telah mendukung penyusunan buku ini. Terima kasih dan semoga bermanfaat

Minto Rahardjo, S.Sos. MM  
Kepala Subbagian Tatalaksana dan Pelayanan Publik



## *Kata Pengantar*

Kami sampaikan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas terbitnya buku Himpunan Prestasi Inovasi Pelayanan Publik Kota Malang Tahun 2015-2019. Buku ini menghimpun berbagai inovasi pelayanan publik terbaik di Kota Malang yang merupakan bukti Pemerintah Kota Malang dalam menghadirkan pelayanan berkualitas bagi masyarakat.

Kami ucapkan terima kasih kepada Bapak Walikota Malang atas arahan dan dukungannya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan buku ini. Kami mengharapkan buku ini menjadi inspirasi bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik agar inovasi yang telah ada menjadi praktik baik (*best practices*) untuk dapat direplikasi dan dimodifikasi. Selain itu, juga mendorong semangat kompetisi yang positif antar penyelenggara layanan untuk berlomba-lomba dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Melalui buku ini, semoga semangat berinovasi dapat terus meningkat dan berkembang demi pelayanan publik yang lebih baik menuju pelayanan publik kelas dunia dan bangsa yang lebih sejahtera.

## QUOTES

---

Kata kunci pelayanan adalah memperpendek dan mempermudah, memperpendek rentang kendali layanan dari sisi jarak dan waktu, serta mempermudah alur, proses dan persyaratannya. Spiritnya adalah dinamis dan tidak boleh terjebak dalam alam fikir "Status Quo" wilayah nyaman serta bekerja seperti biasanya. "Fast and Excellent" (cepat dan memuaskan) harus menjadi nafas gerak para penyelenggara pelayanan publik yang ditopang oleh nilai-nilai moral yang berbasis pada keramahan. Untuk mampu mewujudkan hal tersebut diperlukan terobosan besar, dalam bentuk kreativitas serta inovasi dan improvisasi. Telah banyak ragam inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan, namun capaian itu tetap harus lebih ditingkatkan. Jangan pernah puas dengan capaian yang itu kadang akan membelenggu kerja keras kita. Ayo bergerak cepat secepat arus informasi saat ini demi memberi kepuasan Sang Pemilik Negeri ini. Kita berharap dengan adanya buku Himpunan Inovasi Pelayanan Publik ini dapat mendorong penyelenggara layanan lainnya mengambil contoh praktik baiknya dan dapat menerapkan sesuai dengan jenis pelayanannya.





“Kita masuk dalam era kompetisi antar negara yang semakin sengit, kita tidak boleh berhenti berkreasi dan berinovasi”, kata JOKO WIDODO.

Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya selalu diawasi baik oleh masyarakat maupun dari Kementerian dan Lembaga yang *concern* terhadap kualitas pelayanan pelayanan publik, artinya kita dalam melayani masyarakat dituntut untuk lebih baik.

Harapan masyarakat yang tinggi akan pelayanan publik harus diimbangi dengan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satu bentuk perbaikan pelayanan publik tersebut adalah dengan Inovasi Pelayanan Publik. Keberadaan inovasi ini sebagai praktik baik penyelenggaraan layanan perlu diperluas secara merata pada semua penyelenggara layanan. Semoga dengan adanya buku Kumpulan Inovasi Pelayanan Publik ini dapat memotivasi penyelenggara pelayanan publik lainnya”.

“Makna pelayanan publik sebenarnya tidak terbatas pada layanan yang diterima secara langsung oleh masyarakat namun juga mencakup layanan tidak langsung.

Kota Malang, sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur dalam penyelenggaraan pemerintahan juga melayani *stake holder* sesuai dengan urusannya, yang paling banyak terdiri dari PNS itu sendiri. Diharapkan, khususnya pada Sekretariat Daerah maupun Perangkat Daerah umumnya yang tidak bersentuhan langsung dengan masyarakat perlu dipikirkan bentuk percepatan perbaikan pelayanan agar kualitas pelayanan dapat dirasakan oleh *stake holder* dimaksud”.





*“Innovatif Action, Big Impact”*, itulah sisi unik dari inovasi.

Inovasi menjadi kunci akselerasi kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Pemerintah melalui penyelenggara pelayanannya akan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang prima, disinilah letak sisi penting dari adanya inovasi.

# DAFTAR ISI

<i>Sambutan</i> .....	ii
<i>Kata Pengantar</i> .....	iii
Quotes Walikota.....	iv
Quotes Wakil Walikota.....	v
Quotes Sekretaris Daerah .....	vi
Quotes Asisten Administrasi Umum .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
<b>Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Nasional (SINOVIK)</b>	
Emas Hitam Dibalik Tumpukan Sampah .....	1
ICT Based Valemo .....	4
LAPO Bra .....	7
BREXIT ( <i>Braille E-Ticket and Extraordinary Access For Visual Disabilities</i> ) .....	10
<b>Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi (KOVABLIK)</b>	
GAMPIL ( <i>Gesit Aktif Merakyatnya DispendukcaPil</i> ).....	15
LAPO Bra .....	18
SINGO ( <i>Sistem Pelayanan Online</i> ).....	21
TWUIN ( <i>Total Water Utility Integrated Network</i> ).....	24
BREXIT ( <i>Braille E-Ticket and Extraordinary Access For Visual Disabilities</i> ) .....	27
E-MAS ( <i>Electronic Maintenance Warning System</i> ).....	28
Sepasar Pedas ( <i>Sekolah Pasar Pedagang Cerdas</i> ).....	31
<b>Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Kota (KIPP)</b>	
MONAS ( <i>Mobile Antenatal Plus</i> ).....	36
Semangka-Ku ( <i>Sembilan Langkah Anti Kumuh</i> ).....	39
Sepasar Pedas ( <i>Sekolah Pasar Pedagang Cerdas</i> ).....	40
JEKFOOD .....	45
ULTRAS ( <i>Unggul dan Transparan</i> ) .....	48
Kampung Telolet Om .....	51
<b>Lampiran</b> .....	51



## Daftar Gambar

---

Gambar 1. Hasil Produk Daur Ulang Bank Sampah .....	3
Gambar 2. Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah.....	3
Gambar 3. Hasil Karya Siswa SMKN 4 Malang .....	6
Gambar 4. Proses Pembelajaran Siswa SMKN 4 Malang .....	6
Gambar 5. Awarding Top 99 SINOVIKTahun 2017 .....	9
Gambar 6. Foto bersama Sekretaris Daerah Kota Malang, Inovator dan wakil Bagian Organisasi .....	9
Gambar 7. Fasilitas Jalan Khusus bagi Penyandang Disabilitas Netra.....	12
Gambar 8. Proses Pelayanan Puskesmas menggunakan BREXIT .....	12
Gambar 9. Awarding Top 45 SINOVIKTahun 2019 .....	13
Gambar 10. Foto bersama Walikota Malang, Inovator dan perwakilan dari Bagian Organisasi.....	13
Gambar 11. Awarding Top 99 SINOVIKTahun 2019.....	14
Gambar 12. Foto bersama Walikota Malang, Inovator dan perwakilan Bagian Organisasi .....	14
Gambar 13. Kegiatan GAMPIL oleh Tim Reaksi Cepat kepada warga .....	17
Gambar 14. Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan.....	17
Gambar 15. Kegiatan Para Pegawai dalam Simulasi Lapo Bra .....	20
Gambar 16. Kegiatan Saat Pengoperasian Lapo Bra .....	20
Gambar 17. Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Online).....	23
Gambar 18. Proses Diskusi Mengenai Program TWUIN.....	26
Gambar 19. Program-program dalam Layanan TWUIN.....	26
Gambar 20. Fasilitas Jalan Khusus bagi Penyandang Disabilitas Netra.....	29
Gambar 21. Proses Pelayanan Puskesmas menggunakan BREXIT.....	29
Gambar 22. Pendataan Keadaan Kendaraan Angkutan Sampah.....	32
Gambar 23. Kendaraan Pengolah Sampah.....	32
Gambar 24. Tim menerima penghargaan Top 25 Kovablik Tahun 2019.....	34
Gambar 25. Penerimaan Penghargaan Inovasi KOVABLIK bersama Gubernur Jawa Timur .....	35
Gambar 26. Inovator dan Tim Inovasi Sepasar Pedas .....	35
Gambar 27. Pelayanan ANC Kepada Warga .....	38
Gambar 28. Pemberian Pembelajaran ANC Kepada Ibu-Ibu Hamil .....	38
Gambar 29. Kegiatan Semangka-KU oleh Ibu-Ibu PKK.....	41

Gambar 30. Hasil Penghijauan dari Program Semangka-Ku.....	41
Gambar 31. Kondisi Pasar sesudah Revitalisasi Program Sepasar Pedas.....	44
Gambar 32. Sekolah Pasar Bagi Para Pedagang .....	44
Gambar 33. Pengantaran JekFood kepada Warga .....	47
Gambar 34. Pemberian Sosialisasi Kepada Masyarakat .....	47
Gambar 35. Info ULTRAS disalah satu Sekolah.....	50
Gambar 36. Hasil ULTRAS Tahun 2018.....	50
Gambar 37. Kegiatan Warga Kampung Telolet OM.....	52
Gambar 38. Hasil Program Kampung Telolet Om.....	52
Gambar 39. Penyerahan Piagam oleh Walikota Malang .....	53
Gambar 40. Penyerahan oleh Wakil Walikota Malang .....	53
Gambar 41. Penyerahan Piagam oleh Panglima Divisi Militer 0833 Kota Malang.....	54
Gambar 42. Penyerahan Piagam oleh Kapolres Kota Malang .....	54
Gambar 43. Penyerahan Piagam oleh Kepala Kejaksaan Negeri Kota Malang.....	55
Gambar 44. Para Penerima Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik .....	55



# TINGKAT NASIONAL

# EMAS HITAM DIBALIK TUMPUKAN SAMPAH

## Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang

Sampah menjadi satu permasalahan di kota-kota besar di Indonesia. Kota Malang dengan jumlah penduduk yang cukup banyak yaitu 851.298 orang pada tahun 2015 menjadi salah satu penyebab menumpuknya sampah. Permasalahan lainnya adalah luas area Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) yang masih terbatas, *mindset* dan perilaku masyarakat dalam mengolah sampah masih minim, sehingga masih ditemukan perilaku membuang sampah sembarangan dan belum adanya wadah bagi kelompok dan penggiat peduli lingkungan, khususnya sampah.

Dari berbagai permasalahan mengenai sampah diatas, muncullah ide inovatif “Emas Hitam di balik Tumpukan Sampah” sebagai kiasan munculnya keberadaan Bank Sampah Malang. Inovasi ini digagas oleh Walikota Malang periode 2007-2012 Bapak Drs. Peni Suparto, M.AP. Inovasi tersebut kemudian dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang melalui Bidang Pelayanan Kebersihan dan UPT Pengolahan Sampah dan Air Limbah.

Pendirian Bank Sampah ini menjadi suatu inovasi dimana dalam pengelolaan sampah menggunakan pendekatan manajemen modern dan memiliki serta mengaplikasikan SIM (Sistem Informasi Manajemen) Bank Sampah Malang. Bank Sampah Malang yang terdiri dari Divisi Pemberdayaan dan Pengambilan Sampah, Divisi Operasional dan Divisi Produksi. Dalam transaksinya, nasabah Bank Sampah akan ditawarkan beberapa macam produk layanan antara lain: Tabungan Reguler; Tabungan Pendidikan; Tabungan Lebaran; Tabungan Sembako; Tabungan Kepedulian Sosial; Tabungan Lingkungan; serta Tabungan

Asuransi Kesehatan. Jenis item produk sampah yang dapat ditransaksikan sangat beragam, mencapai 70 item.

Kemajuan Bank Sampah ini dipantau dan dievaluasi melalui Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah, Target Mingguan, serta Pemantauan dan Pengawasan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan. Terdapat dua sistem dalam pemantauan dan evaluasi yaitu pertama, Sistem Informasi Manajemen untuk memantau kegiatan operasional bank sampah sebagai alat operasional administrasi dan pemantauan yang terintegrasi dengan seluruh divisi yang ada di Bank Sampah Malang. Sistem kedua, Sistem Keuangan (Akutansi) untuk memantau operasional administrasi neraca keuangan mingguan yang terintegrasi dengan seluruh divisi. Lalu, target hasil per divisi secara mingguan berfungsi untuk memantau capaian kinerja dan target yang telah ditetapkan oleh Bank Sampah. Sedangkan pemantauan dan pengawasan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan dilakukan dalam rangka menjalankan fungsi pembinaan dari Dinas.

Inovasi Bank Sampah ini memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat maupun Kota Malang sendiri. Adanya Bank Sampah ini dapat membantu Pemerintah Kota Malang dalam mengurangi volume sampah yang ada di Kota Malang. Selain itu juga dengan adanya Bank Sampah meningkatkan taraf ekonomi masyarakat sebagai hasil pemilahan sampah mulai dari tingkat rumah tangga, dimana hasil pemilihan tersebut dapat ditukarkan maupun ditabung di Bank Sampah dengan harga yang lebih menjanjikan dibanding harga di lapak-lapak sampah. Disamping itu, dampak positif antara lain tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap sampah, yang berpengaruh merubah perilaku membuang sampah sembarangan sehingga mewujudkan lingkungan yang bersih dan sehat.



Gambar 1.  
Hasil Produk Daur Ulang Bank Sampah

Bank Sampah Malang: - Mozilla Firefox  
Pulus, Kristen Stewart Usir | Situs Berita Online Indonesia... | LOWONGAN KERJA MA... | Bank Sampah Malang: | 15:44 | Bank Sampah Malang  
localhost:8080/index.php#

**BANK SAMPAH MALANG**  
Jl. S. Supriyadi No. 38 A Malang, 65147  
(Belakang SPBU Sukun Malang atau Satu Kompleks dengan Kantor Makam Nasrani Sukun)  
Kecamatan Sukun, Kecamatan Sukun, Kota Malang  
Telp: 0341  
....Pinjam uang bayar sampah, Beli sembako bayar sampah....

Rekening  
Daftar Rekening  
Saldo Individu Tertinggi  
Saldo Kelompok Binaan  
Masyarakat Tertinggi  
Rekening berdasar jenis nasabah  
Sebaran berdasar jenis Tabungan  
Sebaran Desa  
Sebaran Kecamatan  
Sebaran Kabupaten/kota  
Sebaran Propinsi

Sampah  
Pembelian  
Penjualan

Selamat datang Administrator

Daftar rekening  
Total saldo rekening : **RP 297.330.993,10**

No rekening	Nama	Kontak person	Alamat	Desa	Kecamatan	Tabungan	Nasabah	Saldo akhir
1001	Ma Iqbal	-	Jl. Willis Ruko Blok H	-	-	-	Individu	48.749,00
1002	Fatinah	-	Jl. S. Supriyadi	-	-	-	Individu	14.570,00
1003	Rizky	-	Jl. Cwulan No.12	-	-	Reguler	Individu	33.222,00
1004	Yatri	-	Jl. S. Supriyadi 10 RT.15 RW.06	-	-	-	Individu	14.900,00
1005	Siti Aisah	-	Jl. S. Supriyadi 8 RT.12 RW.06	-	-	-	Individu	0,00
1006	Wijaya Narko	-	Jl. Rangkok 48 RT.15 RW.06	-	-	-	Individu	24.325,00
1007	Tilis Indari	-	Tembak Auri RT.08 RW.01 No.21	-	-	-	Individu	39.600,00
1008	Miftahul Hidayah	-	Jl. MT. Haryono Gp. 18/12068	-	-	-	Individu	246.105,00
1009	Debby Evangelia Y	-	Bandutan Gp.6 Utara 1	-	-	-	Individu	2.940,00

ditaman oleh West Point

Gambar 2.  
Sistem Informasi Manajemen Bank Sampah

## SMK Negeri 4 Dinas Pendidikan Kota Malang

---

Kota Malang yang terkenal dengan kota pendidikan tentunya menempatkan urusan pendidikan dalam fokus utama dalam urusan pemerintahan. Oleh sebab itu segala permasalahan baik secara umum maupun secara khusus yang terjadi dalam dunia pendidikan menjadi salah satu urusan utama dalam tata pemerintahan. SMK Negeri 4 Malang sebagai salah satu SMK Negeri yang berada dalam naungan Dinas Pendidikan Kota Malang tentunya juga mengalami berbagai macam permasalahan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Permasalahan yang umum dihadapi oleh SMK Negeri 4 Malang antara lain sarana prasarana dan pendukung pembelajaran yang masih terbatas serta belum mengikuti perkembangan teknologi informasi, keterbatasan kemampuan guru, model pembelajaran yang berpusat pada guru, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sekolah menurun.

Inovasi ICT based VALEMO (*Varied Learning Models*) hadir sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan pada SMK Negeri 4 Malang. VALEMO mengembangkan bermacam-macam model pembelajaran di kelas yang berbeda di setiap pembelajaran. Model yang digunakan antara setiap mata pelajaran akan berbeda dengan yang lain ditinjau dari karakteristiknya. Terdapat 24 model pembelajaran yang dikembangkan di SMK Negeri 4 Malang untuk pelajaran normatif, adaptif, dan produktif.

Untuk mendukung penerapan inovasi ini perlu dilakukan beberapa strategi. Pertama, yaitu dengan melakukan inventarisasi perangkat IT untuk keperluan pengadaan kebutuhan utama pembelajaran. Kedua, yaitu dengan cara melakukan pendataan terhadap jumlah guru yang belum linier dan guru yang berlatarbelakang non kependidikan. Ketiga, yaitu dengan melakukan pembelajaran yang variatif dan tidak monoton di kelas. Keempat, yaitu dengan melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh siswa. Kelima, yaitu dengan meningkatkan keterserapan lulusan di DU/DI.

Keberhasilan dalam penerapan inovasi ini dapat dilihat dari meningkatnya motivasi belajar siswa yang berakibat pada peningkatan hasil belajar yang dicapai oleh siswa. Dengan berbagai pendekatan yang sesuai agar siswa mampu mengarahkan, memotivasi, dan mengatur dirinya sendiri dalam pembelajaran menyebabkan tumbuhnya kemandirian siswa dalam belajar. Penerapan ilmu yang didapat oleh siswa di sekolah langsung dapat diterapkan di masyarakat, hal ini dapat dilihat dari kemampuan siswa pada saat menjalani kegiatan praktik kerja lapangan. Sehingga hal-hal tersebut dapat menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat kepada SMK Negeri 4 Malang. Masyarakat percaya bahwa sekolah masih memikirkan kebutuhan masyarakat dan sedikit meringankan kebutuhan masyarakat secara tenaga. UKM dan sekolah (SD dan SMP) dapat menggunakan produk yang dibuat oleh siswa secara gratis dan mengetahui hasilnya dalam bentuk iklan atau promosi ke masyarakat.

Perkembangan dunia pendidikan pastinya akan selalu diiringi dengan berbagai masalah, dengan munculnya permasalahan itulah yang akan mendorong tumbuhnya kreatifitas dan inovatif. Munculnya inovasi-inovasi tersebut adalah bagian dari proses tumbuh dan berkembangnya dunia pendidikan. SMK Negeri 4 Malang akan terus mengembangkan berbagai macam inovasi pada segala aspek dalam dunia pendidikan,



sehingga diharapkan dapat mencapai tujuan dari pendidikan yaitu mencerdaskan bangsa dan sebagai bekal untuk para anak didik bangsa.



Gambar 3.  
Hasil Karya Siswa SMKN 4 Malang



Gambar 4.  
Proses Pembelajaran Siswa SMKN 4 Malang  
terhadap ICT Based Valemo

# LAPU BRA (LAYANAN POJOK BRAILLE)

## Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang

---

Pemenuhan pelayanan publik untuk para penyandang disabilitas merupakan masalah sosial yang harus dipecahkan bersama, sebab para penyandang disabilitas memiliki hak mendapatkan akses untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Berdasarkan data dari Dinas Sosial, jumlah disabilitas di 5 (lima) kecamatan pada Tahun 2015 adalah 326 orang dari 881.794 penduduk. Sesuai, dengan ketentuan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas bahwa pemerintah berkewajiban untuk menjamin pemenuhan hak pelayanan publik. Walaupun terdapat peraturan perundang-undangannya, namun ketersediaan fasilitas dan sarana ramah disabilitas ternyata masih belum banyak tersedia. Dalam hal perpustakaan tersedia buku Braille yang dapat memenuhi kebutuhan literatur disabilitas netra, tetapi ketersediaannya tidak mudah didapat.

Oleh karena itu, pada Tahun 2015 dalam rangka pemenuhan pelayanan publik bagi para penyandang disabilitas netra dalam pelayanan perpustakaan, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, menciptakan inovasi layanan Teknologi dan Informasi ramah disabilitas netra yang disebut Lapu BRA (Layanan Pojok Braille). Lapu BRA merupakan sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi dimana penyandang disabilitas netra akan merasa nyaman dengan aksesibilitas yang memadai seperti panduan petugas di pintu masuk gerbang perpustakaan umum dan petunjuk jalan yang telah di buat sehingga memudahkan mereka untuk bisa melakukan kegiatannya secara mandiri.

Melalui teknologi *screen reader* dan *talking book* memungkinkan penyandang disabilitas netra dapat membaca dan mengakses informasi yang ada di perpustakaan sehingga dapat mengembangkan potensi dirinya secara luas melalui variasi bacaan Braille dan koleksi buku teks. Dengan teknologi MP3, layanan *talking book* sangat menarik bagi disabilitas netra dimana mereka dapat mendengarkan buku teks yang diceritakan.

Pemanfaatan Lapo BRA dipantau dengan evaluasi meliputi metode audit internal ISO 9001:2008 terkait sasaran mutu pencapaian Lapo BRA. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Kepala Dinas untuk dievaluasi sehingga dapat menjadi acuan untuk mengambil kebijakan yang dianggap perlu dalam rangka penyempurnaan layanan. Dari hasil evaluasi yang terpantau terdapat beberapa perubahan yang nampak dengan adanya inovasi ini, yaitu setelah adanya Lapo BRA maka koleksi perpustakaan lebih bervariasi dengan bertambahnya buku Braille dan *Talking Book*. Jumlah koleksi 152.000 eksemplar 90.100 judul. Rata rata pengunjung disabilitas netra perminggu 27 orang. Lapo BRA menjadikan petugas Perpustakaan Kota Malang memiliki keterampilan layanan yang ramah disabilitas netra sehingga dapat meningkatkan pelayanan prima yang telah ada.

Seiring berjalannya waktu nampaknya Lapo BRA semakin mendapat apresiasi dari masyarakat. Hal ini terbukti Lapo BRA semakin banyak didatangi para pengunjung. Bahkan, perpustakaan, instansi, dan perguruan tinggi dari berbagai daerah di Indonesia datang langsung menyaksikan keberadaan Lapo BRA. Dengan berbagi ilmu dan informasi sebagai upaya untuk lebih meningkatkan upaya pelayanan kepada penyandang disabilitas netra, sejumlah 27 perpustakaan, instansi dan perguruan tinggi mengadopsi *design* Lapo BRA untuk studi banding dan diaplikasikan pada layanan kepustakaan di daerah. Dengan adanya komitmen yang kuat akan menentukan keberhasilan penerapan di daerah masing-masing.



Gambar 5

Awardding Top 99 SINOVIK Tahun 2017 yang diserahkan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi didampingi Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan diterima oleh Sekretaris Daerah Kota Malang



Gambar 6

Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik bersama Pelaksana dan Admin Lokal mendampingi Inovator dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah dalam Awardding Top 99 SINOVIK Tahun 2017

## BREXIT

### (*BRAILLE-TICKET AND EXTRAORDINARY ACCES FOR VISUAL DISABILITIES*)

## Puskesmas Janti Dinas Kesehatan Kota Malang

---

Kota Malang dengan jumlah penduduk per Mei 2019 sejumlah 920.417 orang, tercatat 150 orang penyandang disabilitas netra dan sejumlah 112 orang terkonsentrasi di wilayah kerja Puskesmas Janti. Jumlah ini diyakini akan bergerak naik karena kondisi disabilitas netra bukan hanya disebabkan faktor *kongenital* semata. Pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya disabilitas netra seharusnya menjadi prioritas karena jumlahnya cukup banyak, selain itu kondisi disabilitas netra memaksa penderitanya lebih ekstra dalam mencapai kemandirian. Sayangnya Kota Malang belum mampu menjawab kebutuhan penyandang disabilitas netra karena belum tersedia fasilitas pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan dasar mereka (ramah disabilitas).

Menjawab kebutuhan dasar bagi penyandang disabilitas netra dalam bidang kesehatan, pada awal tahun 2017 Puskesmas Janti Kota Malang mengimplementasikan BREXIT (*Braille Eticket and Extraordinary Access for Visual Dissabilities*). BREXIT dilaksanakan melalui 4 (empat) paket program dengan pendekatan baru. Pertama, Etiket Obat Braille untuk memudahkan penyandang disabilitas netra dalam memahami aturan minum obat. Kedua, *guiding access* untuk memudahkan penyandang disabilitas netra mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Janti, yang terdiri atas *guiding block*, *handrail*, *guiding carpet*, papan nama ruangan bertuliskan huruf braille. Ketiga, *On the Spot Dissabilities Health Services*, berupa pengobatan yang dilaksanakan di luar gedung puskesmas untuk mendekatkan layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra. Keempat, penyuluhan kesehatan untuk

memberikan informasi kesehatan khususnya upaya promotif dan preventif tentang hal-hal berkaitan dengan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra.

Pemanfaatan BREXIT dipantau dengan evaluasi pencapaian melalui Audit Internal oleh tim Auditor Upaya Kesehatan Perorangan Puskesmas Janti dengan memberikan kuesioner dalam huruf Braille kepada pasien penyandang disabilitas netra yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti. Hasil evaluasi terpantau dari 2 (dua) indikator yaitu kemandirian dalam mengakses pelayanan kesehatan dan kemandirian dalam memahami aturan minum obat.

Pada indikator kemandirian dalam mengakses pelayanan kesehatan menunjukkan peningkatan dari 5% menjadi 71.06% ditahun 2017 dan 83.11% pada tahun berikutnya. Kuesioner mengukur kemampuan responden dalam mengetahui alur pelayanan di Puskesmas Janti mulai dari pintu masuk, ruang pendaftaran, ruang periksa, ruang tunggu, ruang farmasi sampai pintu keluar tanpa pendampingan orang lain. Pada indikator kemandirian dalam memahami aturan minum obat menunjukkan peningkatan dari 3% menjadi 74.17% pada tahun 2017 dan 86.17% pada tahun berikutnya. Kuesioner dipergunakan dalam rangka mengukur kemampuan responden dalam mengetahui aturan minum, interval minum, khasiat dan masa kadaluarsa obat tanpa pendampingan orang lain.

BREXIT menjadikan Puskesmas Janti sebagai tempat pelayanan yang ramah bagi penyandang disabilitas netra, hal tersebut sebagai wujud keadilan sosial dalam pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan. Keberlanjutan pelaksanaan BREXIT akan sangat membantu penyandang disabilitas netra khususnya dalam hal peningkatan kemandirian dimana kemandirian tersebut menjadi titik utama yang harus dikuasai dan menjadi bekal penting dalam hidup bermasyarakat.





Gambar 7  
Fasilitas Jalan Khusus bagi Penyandang Disabilitas Netra



Gambar 8  
Proses Pelayanan Puskesmas menggunakan BREXIT  
kepada Pasien Penyandang Disabilitas Netra



Gambar 9

Awarding Top 45 SINOVIK yang diserahkan langsung oleh Wakil Presiden dan diterima oleh Walikota Malang di Istana Wakil Presiden



Gambar 10.

Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik bersama Pelaksana dan Admin Lokal mendampingi Inovator dari Puskesmas Janti Dinas Kesehatan dalam Awarding Top 45 SINOVIK





Gambar 11.  
 Awarding Top 99 SINOVIK yang diserahkan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan diterima oleh Walikota Malang



Gambar 12.  
 Kasubbag Tatalaksana dan Pelayanan Publik, Pelaksana, dan Admin Lokal bersama Inovator dari Puskesmas Janti Dinas Kesehatan mendampingi Walikota Malang beserta Ketua Tim Pengerak PKK Kota Malang dalam Awarding Top 99 SINOVIK



# TINGKAT PROVINSI

# GAMPIL (GESIT AKTIF MERAKYATNYA DISPENDUKCAPIL)

## Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

---

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang yang bertugas untuk menerbitkan dokumen administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Berkaitan dengan hal tersebut maka Dispendukcapil Kota Malang membuat terobosan dengan penerapan berbagai inovasi baru di dalam pelayanan. Inisiatif dan inovasi berupa program-program dilakukan dengan tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan berusaha selalu hadir ditengah masyarakat. Selain itu, banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Admindukcapil) yang terkesan lama dan berbelit serta lokasi Dispendukcapil yang terletak cukup jauh dari pusat kota menyebabkan banyaknya calo yang memanfaatkan kesempatan tersebut.

Dari permasalahan tersebut, muncullah inisiatif dan inovasi GAMPIL dengan salah satu programnya membentuk Tim Reaksi Cepat (TRC). Tim Gerak Cepat ini nantinya akan melakukan jemput bola dan antar bola ke rumah penduduk untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan pengurusan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Gerak cepat dilakukan dengan beberapa metode layanan yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pendekatan strategis Dispendukcapil Kota Malang melalui inovasi GAMPIL antara lain melalui perubahan *mindset* masyarakat untuk melapor dan *update* dokumen kependudukan; memunculkan dan mengaplikasikan beragam inovasi pelayanan kependudukan seperti Metode Jemput Bola, Penggunaan Aplikasi JITSi, *Mobile e-KTP Recording*, SimPLE (Sistem Pelayanan Langsung dan Efektif), dan PaHe (Paket Hemat). Pendekatan-pendekatan tersebut digunakan agar pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen-dokumen kependudukan.

Keberhasilan inovasi GAMPIL ini tidak lepas dari adanya pemantauan dan evaluasi kegiatan. Beberapa sistem yang digunakan untuk mengevaluasi antara lain: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk memantau operasional pelayanan administrasi kependudukan; Tim Evaluator yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas yang bertugas memantau secara langsung, mengevaluasi dan memberikan saran dan masukan terkait kinerja Tim Reaksi Cepat (TRC); Rapat Internal untuk membahas terkait progress pelaksanaan inovasi; Audit Internal dan Rapat Tinjauan Manajemen untuk evaluasi internal dan perbaikan terhadap Tim Reaksi Cepat; Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala (3 bulan sekali) sebagai bahan dan saran untuk evaluasi; SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah); dan Aplikasi-aplikasi penunjang kinerja Tim Reaksi Cepat seperti JITSi, *Only Office*, *WhatsAct*, serta *Dear Diary* yang berfungsi untuk membantu memantau kegiatan petugas terutama yang bertugas di 57 Kelurahan.

Dengan adanya Inovasi GAMPIL ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain meningkatnya jumlah permohonan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil; meningkatnya kepercayaan masyarakat; hilangnya percaloan tanpa adanya gesekan; dan dapat terpenuhinya hak sipil masyarakat.



Gambar 13.  
*Kegiatan GAMPIL oleh Tim Reaksi Cepat kepada warga*



Gambar 14.  
*Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan*

# LAPO BRA (LAYANAN POJOK BRAILLE)

## Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Malang

---

Pemenuhan pelayanan publik untuk para penyandang disabilitas merupakan masalah sosial yang harus dipecahkan bersama, sebab para penyandang disabilitas memiliki hak mendapatkan akses untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Berdasarkan data dari Dinas Sosial Tahun 2015 di 5 kecamatan jumlah disabilitas adalah 326 orang dari 881.794 penduduk. Sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas bahwa pemerintah berkewajiban untuk menjamin pemenuhan Hak Pelayanan Publik. Walaupun terdapat peraturan perundang-undangannya, namun ketersediaan fasilitas dan sarana ramah disabilitas ternyata masih belum banyak tersedia. Dalam hal perpustakaan tersedia buku Braille yang dapat memenuhi kebutuhan literatur disabilitas netra, tetapi ketersediaannya tidak mudah didapat.

Oleh karena itu, pada tahun 2015 dalam rangka pemenuhan pelayanan publik bagi para penyandang disabilitas netra dalam pelayanan perpustakaan, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, menciptakan inovasi layanan Teknologi dan Informasi ramah disabilitas netra yang disebut Lapo BRA (Layanan Pojok Braille). Lapo BRA merupakan sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi dimana penyandang disabilitas netra akan merasa nyaman dengan aksesibilitas yang memadai seperti panduan petugas di pintu masuk gerbang perpustakaan umum dan petunjuk jalan yang telah di buat sehingga memudahkan mereka untuk bisa melakukan kegiatannya secara mandiri.

Dengan Teknologi *screen reader* dan *talking book* memungkinkan penyandang disabilitas netra dapat membaca dan mengakses informasi yang ada di perpustakaan sehingga dapat mengembangkan potensi dirinya secara luas melalui variasi bacaan Braille dan koleksi buku teks. Dengan teknologi MP3, layanan *talking book* sangat menarik bagi disabilitas netra dimana mereka dapat mendengarkan buku teks yang diceritakan.

Pemanfaatan Lapo BRA dipantau dengan evaluasi meliputi metode audit internal ISO 9001:2008 terkait sasaran mutu pencapaian Lapo BRA. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Kepala Dinas untuk dievaluasi sehingga dapat menjadi acuan untuk mengambil kebijakan yang dianggap perlu dalam rangka penyempurnaan layanan. Dari hasil evaluasi yang terpantau terdapat beberapa perubahan yang nampak dengan adanya inovasi ini, yaitu setelah adanya Lapo BRA maka koleksi perpustakaan lebih bervariasi dengan bertambahnya buku Braille dan *Talking Book*. Jumlah koleksi 152.000 eksemplar dan 90.100 judul. Rata rata pengunjung disabilitas netra perminggu 27 orang. Lapo BRA menjadikan petugas Perpustakaan Kota Malang memiliki keterampilan layanan yang ramah disabilitas netra sehingga dapat meningkatkan pelayanan prima yang telah ada.

Seiring berjalannya waktu nampaknya Lapo BRA semakin mendapat apresiasi dari masyarakat. Hal ini terbukti Lapo BRA semakin banyak didatangi para pengunjung. Bahkan, perpustakaan, instansi, dan perguruan tinggi dari berbagai daerah di Indonesia datang langsung menyaksikan keberadaan Lapo BRA. Dengan berbagi ilmu dan informasi sebagai upaya untuk lebih meningkatkan upaya pelayanan kepada penyandang disabilitas netra, sejumlah 27 perpustakaan, instansi dan perguruan tinggi mengadopsi *design* Lapo BRA untuk studi banding dan diaplikasikan pada layanan kepustakaan di daerah. Dengan adanya komitmen yang kuat akan menentukan keberhasilan penerapan di daerah masing-masing.





Gambar 15.  
Kegiatan Para Pegawai dalam Simulasi Lapo Bra



Gambar 16.  
Kegiatan Saat Pengoperasian Lapo Bra



# SINGO

(SISTEM PELAYANAN *ONLINE*)

## Kelurahan Sawojajar

---

Banyaknya keluhan masyarakat akan pelayanan yang ada di kelurahan menjadikan sebuah masalah yang harus dipecahkan bersama. Sebab telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berisikan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2015, penduduk di Kelurahan Sawojajar mencapai 30.910 jiwa. Terdapat 80% atau 24.278 penduduk Kelurahan Sawojajar yang memiliki aktivitas yang padat, sehingga tidak memiliki cukup waktu untuk datang mengurus kebutuhan surat-menyuratnya sendiri.

Faktor lain yang cukup berpengaruh adalah banyak persepsi yang berkembang di masyarakat, seperti proses birokrasi pengurusan dokumen yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang cukup lama berdampak pada kebiasaan masyarakat yang lebih memilih jasa calo daripada datang sendiri. Selain itu, ketersediaan fasilitas dan sarana pelayanan serta sumber daya manusia yang masih kurang juga menjadi salah satu penyebab lambatnya pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya sebuah inovasi yang mampu memangkas waktu serta memberi kemudahan bagi masyarakat maupun perangkat kelurahan. Sehingga pada tahun 2016, Kelurahan Sawojajar melakukan terobosan melalui inovasi SINGO (Sistem Pelayanan Online) yang berbasis web dan android sehingga memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan kelurahan dimanapun dan kapanpun secara *realtime*.

Dengan aplikasi SINGO, memungkinkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang mudah dan efisien karena pelayanan surat sudah menggunakan sistem *online* dan terintegrasi dengan *database* e-KTP. Melalui *approving* oleh ketua RW dan pengisian nomor register oleh RT, maka keabsahan data yang masuk akan tetap kuat. Inovasi ini juga mampu menampilkan *record* capaian kinerja staf kelurahan karena dalam tahapan percetakan surat terlebih dahulu dilakukan *approving* oleh petugas atau staf kelurahan yang memiliki *id* dan *password* sehingga dapat diketahui detail individu petugas yang melakukan pelayanan dan berapa surat yang dikeluarkan.

Tahap evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan beberapa tanggapan dari operator (perangkat Kelurahan) serta elemen yang terlibat, seperti Ketua RW dan masyarakat pengguna aplikasi SINGO. Dari tanggapan tersebut maka dapat dipelajari dan memperbaiki hal-hal yang dirasa perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Aplikasi SINGO ini sangat minim terjadi kesalahan pengetikan karena sudah menggunakan *database* e-KTP sehingga menjadikan tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2016 meningkat yaitu 81.97%. Penggunaan jasa calo yang telah menjamur di Kelurahan Sawojajar dapat berkurang secara signifikan sejak aplikasi ini diterapkan. Budaya kinerja yang meningkat melalui pengaplikasian aplikasi SINGO ini juga berdampak positif pada *image* dari masyarakat.

Inovasi Singo menjadi predikat terbaik pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Tahun 2017 Provinsi Jawa Timur. Seiring dengan berjalannya waktu, inovasi SINGO semakin mendapat apresiasi dari masyarakat dan kota-kota lainnya. Dengan berbagi ilmu dan informasi sejumlah daerah ingin mengadopsi *design* Inovasi SINGO untuk diterapkan dan diaplikasikan pada layanan publik di daerahnya masing-masing. Melalui Inovasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Malang telah mewujudkan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional.



Gambar 17.  
Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Online)

# TWUIN

## *(TOTAL WATER UTILITY INTEGRATED NETWORK)*

### PDAM

---

Pelayanan air bersih bagi masyarakat merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang sangat penting dan mendasar yang wajib diselenggarakan oleh Negara karena air merupakan kebutuhan pokok kehidupan manusia. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan akses air bersih yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Sesuai dengan Ketentuan pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) mengamanatkan bahwa sistem penyediaan air minum (SPAM) diselenggarakan untuk memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat untuk memenuhi hak rakyat atas air minum.

Salah satu upaya pemenuhan pelayanan air minum berkualitas kepada masyarakat dilatarbelakangi dengan meningkatnya pencemaran air tanah yang berakibat pada menurunnya angka kesehatan masyarakat. Menurut data dari Dinas Kesehatan Kota Malang tahun 2008 terdapat 114.624 KK, 2.694 KK diantaranya tidak memiliki jamban, sedangkan dari 111.931 KK yang memiliki jamban terdapat 25.834 KK dengan kategori jamban yang tidak sehat. Data tersebut menunjukkan bahwa kondisi penanganan air limbah rumah tangga di Kota Malang masih belum cukup memadai sehingga berdampak pada timbulnya pencemaran terhadap air tanah maupun badan air yang mengakibatkan berbagai penyakit.

Atas dasar permasalahan diatas maka PDAM Kota Malang pada Tahun 2012 menciptakan inovasi sistem teknologi yang terintegrasi bernama TWUIN (*Total Water Utility Integrated Network*). TWUIN adalah sistem teknologi informasi yang terintegrasi terdiri dari 4 (empat) modul utama yaitu, *Water Utility Integrated Network (WUIN)*, *Customer Information*

*System (CIS), Utility Administration System (UAS), dan Geographical Information System (GIS).* Empat modul utama dari TWUIN saling terintegrasi satu sama lainnya. Setiap permasalahan dari pengaduan pelanggan maupun yang diidentifikasi melalui sistem informasi, terkait kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pendistribusian air minum diproses melalui *Customer Information System (CIS)*. Data akan diverifikasi petugas pada sistem *Water Utility Integrated Network (WUIN)* dan *Geographical Information System (GIS)* sehingga sistem ini selalu up-to-date. Hal ini mempermudah petugas dalam percepatan penanganan masalah. Analisis kebutuhan peningkatan penambahan jumlah pelanggan, kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air minum dipetakan secara visual melalui *Geographical Information System (GIS)*. *Utility Administration System (UAS)* berperan dalam mendukung proses bisnis perusahaan secara elektronik.

Tahapan evaluasi dilakukan melalui audit internal dan eksternal berbasis ISO 9001:2008 (Sistem Manajemen Mutu) yang diperbarui dengan ISO 9001:2015 berbasis manajemen resiko. Sedangkan analisa capaian TWUIN melalui survei kepuasan user menggunakan aplikasi *e-OFFICE* untuk mengetahui tingkat keberhasilan sistem. Berdasarkan Audit BPKP Provinsi Jawa Timur tahun 2016, telah melayani sejumlah 763.955 jiwa dari jumlah penduduk 887.000 jiwa. Tingkat pertumbuhan jumlah pelanggan baru mulai 2012 s.d. 2016 sejumlah 7% (8.986 pelanggan) per tahun. Tahun 2016, nilai kehilangan air dapat ditekan secara signifikan sebesar 19% sehingga berimbas kepada terjamainya layanan air yang berkualitas selama 24 jam dan dapat menekan kerugian senilai Rp. 35.417.519.610. Seluruh wilayah layanan PDAM Kota Malang dapat teraliri air minum selama 24 jam, hal ini merupakan salah satu dampak positif adanya TWUIN.

TWUIN menjadi salah satu keunggulan PDAM Kota Malang karena basis data yang telah terintegrasi. Beberapa perusahaan sejenis, instansi pemerintah, NGO, dan Kementerian Republik Indonesia yang menjadikan PDAM Kota Malang sebagai *benchmarking* dalam penerapan sistem berbasis teknologi informasi yang terintegrasi.

Sejak tahun 2015 PDAM Kota Malang telah dipercaya IUWASH (*Indonesia Urban Water, Sanitation and Hygiene*) sebagai mitra dalam memberikan pendampingan dalam bidang Sistem Informasi Manajemen (SIM) ke beberapa PDAM di Indonesia.



Gambar 18.  
Proses Diskusi Mengenai Program TWUIN



Gambar 19.  
Program-program dalam Layanan TWUIN

# BREXIT

## (*BRAILLE E-TICKET AND EXTRAORDINARY ACCES FOR VISUAL DISABILITIES*)

### Puskesmas Janti Dinas Kesehatan Kota Malang

---

Kota Malang dengan jumlah penduduk per Mei 2019 sejumlah 920.417 orang, tercatat 150 orang penyandang disabilitas netra dan sejumlah 112 orang terkonsentrasi di wilayah kerja Puskesmas Janti. Jumlah ini diyakini akan bergerak naik karena kondisi disabilitas netra bukan hanya disebabkan faktor *kongenital* semata. Pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya disabilitas netra seharusnya menjadi prioritas karena jumlahnya cukup banyak, selain itu kondisi disabilitas netra memaksa penderitanya lebih ekstra dalam mencapai kemandirian. Sayangnya Kota Malang belum mampu menjawab kebutuhan penyandang disabilitas netra karena belum tersedia fasilitas pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan dasar mereka (ramah disabilitas).

Menjawab kebutuhan dasar bagi penyandang disabilitas netra dalam bidang kesehatan, pada awal Tahun 2017 Puskesmas Janti Kota Malang mengimplementasikan BREXIT (*Braille Eticket and Extraordinary Access for Visual Dissabilities*). BREXIT dilaksanakan melalui 4 (empat) paket program dengan pendekatan baru. Pertama, Etiket Obat Braille untuk memudahkan penyandang disabilitas netra dalam memahami aturan minum obat. Kedua, *guiding access* untuk memudahkan penyandang disabilitas netra mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Janti, yang terdiri atas *guiding block*, *handrail*, *guiding carpet*, papan nama ruangan bertuliskan huruf braille. Ketiga, *On the Spot Dissabilities Health Services*, berupa pengobatan yang dilaksanakan di luar gedung puskesmas untuk mendekatkan

layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra. Keempat, penyuluhan kesehatan untuk memberikan informasi kesehatan khususnya upaya promotif dan preventif tentang hal-hal berkaitan dengan kesehatan bagi penyandang disabilitas netra.

Pemanfaatan BREXIT dipantau dengan evaluasi pencapaian melalui Audit Internal oleh tim Auditor Upaya Kesehatan Perorangan Puskesmas Janti dengan memberikan kuesioner dalam huruf Braille kepada pasien penyandang disabilitas netra yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Janti. Hasil evaluasi terpantau dari 2 (dua) indikator yaitu kemandirian dalam mengakses pelayanan kesehatan dan kemandirian dalam memahami aturan minum obat. Pada indikator kemandirian dalam mengakses pelayanan kesehatan menunjukkan peningkatan dari 5% menjadi 71.06% ditahun 2017 dan 83.11% pada tahun berikutnya. Kuesioner mengukur kemampuan responden dalam mengetahui alur pelayanan di Puskesmas Janti mulai dari pintu masuk, ruang pendaftaran, ruang periksa, ruang tunggu, ruang farmasi sampai pintu keluar tanpa pendampingan orang lain.

Pada indikator kemandirian dalam memahami aturan minum obat menunjukkan peningkatan dari 3% menjadi 74.17% pada tahun 2017 dan 86.17% pada tahun berikutnya. Kuesioner dipergunakan dalam rangka mengukur kemampuan responden dalam mengetahui aturan minum, interval minum, khasiat dan masa kadaluarsa obat tanpa pendampingan orang lain.

BREXIT menjadikan Puskesmas Janti sebagai tempat pelayanan yang ramah bagi penyandang disabilitas netra, hal tersebut sebagai wujud keadilan sosial dalam pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan. Keberlanjutan pelaksanaan BREXIT akan sangat membantu penyandang disabilitas netra khususnya dalam hal peningkatan kemandirian dimana kemandirian tersebut menjadi titik utama yang harus dikuasai dan menjadi bekal penting dalam hidup bermasyarakat.





Gambar 20  
Fasilitas Jalan Khusus bagi Penyandang Disabilitas Netra



Gambar 21  
Proses Pelayanan Puskesmas menggunakan BREXIT  
kepada Pasien Penyandang Disabilitas Netra

# E-MAS

## (*ELECTRONIC MAINTENANCE WARNING SYSTEM*)

### Dinas Lingkungan Hidup

---

Persoalan sampah merupakan masalah yang sering dihadapi oleh kota-kota besar, termasuk Kota Malang. Jumlah penduduk yang saat ini sebesar 964.165 jiwa (Dispendukcapil Tahun 2017) ditambah dengan tingginya jumlah mahasiswa pendatang, volume timbunan sampah juga semakin meningkat. Volume timbunan sampah saat ini sebesar 650 ton per-hari. Besarnya volume sampah ini membutuhkan kesiapan armada pengangkut sampah dan peralatan pengolah yang memadai. Tingginya tingkat kerusakan mendadak pada kendaraan/peralatan sangat mengganggu dan menghambat proses pengangkutan dan pengolah sampah. Kerusakan mendadak tidak memungkinkan untuk menjadwalkan ulang pengangkutan dan pengolahan sampah menggunakan unit-unit lain karena ketiadaan unit cadangan.

Dari permasalahan diatas, tercetus inovasi yaitu sistem aplikasi peringatan dini untuk perawatan kendaraan/peralatan. Inovasi dimaksud adalah E-MAS (*Electronic Maintenance Warning System*). E-MAS berisi rangkaian prosedur yang dihasilkan oleh sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan unit kerja pada Dinas Lingkungan Hidup untuk melakukan penjadwalan perawatan rutin pada kendaraan/peralatan, melakukan pemantauan kelayakan operasional secara rutin setiap hari serta antisipasi dini terhadap kerusakan-kerusakan sehingga kendaraan/peralatan terhindar dari kerusakan mendadak pada saat beroperasi, aplikasi E-MAS memuat informasi tentang kondisi riil kendaraan/peralatan yang diinput oleh admin berdasarkan hasil pengecekan riil harian oleh mekanik. Rekomendasi sistem untuk perawatan rutin dan hasil pengecekan rutin kemudian

ditindaklanjuti dengan kegiatan perawatan/perbaikan kecil pada kendaraan/peralatan yang terekomendasi. Dengan prosedur ini, kendaraan/peralatan terhindar dari kerusakan yang lebih berat atau mendadak karena setiap hari telah melalui prosedur pengecekan riil dan *by system*. Dengan menurunnya tingkat kerusakan mendadak dan berat, maka biaya perbaikan juga dapat ditekan secara signifikan. Implementasi E-MAS juga mengharuskan teknisi pemelihara sarana prasarana dan mesin untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang bersifat preventif, seperti prosedur pengecekan fisik harian, perbaikan ringan dan pelaporan. Dengan demikian sistem kerja yang sebelumnya adalah *by order*, hanya bekerja jika ada kendaraan/peralatan yang rusak, dialihkan menjadi kegiatan rutin.

Tahap evaluasi didalam program ini meliputi monitoring untuk menjamin sistem berjalan sesuai rencana; rapat koordinasi untuk memastikan tim berjalan secara efektif; dan evaluasi yang dilakukan secara berkala (harian, mingguan, bulanan) untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan *standard on target* yang diharapkan serta untuk meminimalisir hambatan yang timbul.

Dari inovasi E-MAS, terdapat *output* yang dihasilkan antara lain: terpantaunya kondisi kendaraan dan peralatan melalui pengecekan rutin sehingga mengurangi tingkat kerusakan mendadak; terlaksananya kegiatan perawatan kendaraan/peralatan secara rutin sesuai prosedur sehingga mengurangi potensi kerusakan yang lebih berat; meningkatnya efisiensi anggaran pemeliharaan kendaraan/peralatan; menurunnya potensi tidak terolahnya sampah karena lamanya masa tunggu perbaikan kendaraan/peralatan akibat rusak berat.



Gambar 22.  
Pendataan Keadaan Kendaraan Angkutan Sampah



Gambar 23.  
Kendaraan Pengolah Sampah

# SEPASAR PEDAS (SEKOLAH PASAR PEDAGANG CERDAS)

## Dinas Perdagangan Kota Malang

---

Pasar rakyat merupakan tempat berlangsungnya aktifitas perekonomian yang didominasi kalangan masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah sampai dengan tingkat ekonomi menengah. Keberadaan pasar rakyat penting untuk dilindungi karena di tempat ini sebagai tumpuan mendapatkan rejeki bagi mayoritas pedagang pasar menggantungkan pemenuhan kebutuhan hidupnya dengan jalan berdagang dimana hal tersebut merupakan profesi utama dan satu-satunya keahlian yang mereka miliki.

Tujuan utama inovasi Sekolah Pasar Rakyat Pedagang Cerdas (Sepasar Pedas) adalah meningkatkan kompetensi dan daya saing tinggi dari pedagang pasar rakyat di tengah persaingan pasar bebas dan perdagangan global terutama dari serbuan pasar modern dan jual beli *online*. Di samping itu keberadaan Sepasar Pedas untuk menyempurnakan program revitalisasi yang gencar dilaksanakan Pemerintah Pusat melalui Kementerian Perdagangan dari sisi peningkatan *behaviour* pedagang.

Program revitalisasi pasar dapat ditemui di seluruh daerah di Indonesia karena kegiatan tersebut memang program Kementerian Perdagangan. Pasar rakyat Oro-oro dowo diresmikan pasca revitalisasi pada 2016 oleh Menteri Perdagangan Thomas Lembong, “bahwa menghadapi era perdagangan global, pasar rakyat di Indonesia patut meniru *role model* di pasar Oro-oro Dowo, karena ada SEPASAR PEDAS didalamnya”.

Sekolah pasar memberikan pengetahuan kepada pedagang pasar rakyat berupa pelatihan, pendampingan dan bentuk lainnya. Materinya tentang menjadi pedagang yang baik, memberikan pembekalan bagaimana melayani pembeli, distributor hingga

komplain dan pengelolaan pasar dengan narasumber dari para praktisi yang memiliki keahlian dibidangnya. Pengetahuan tersebut sebagai bekal bagi pedagang sehingga memiliki daya saing dengan ritel *modern* di era pasar bebas ini. Dengan proporsi praktik 90% dan 10% materi menjadi jaminan akan penguasaan oleh para pedagang.

Sepasar Pedas memberi dampak yang signifikan terhadap perubahan *mindset* dan perilaku para pedagang pasar rakyat melalui penguasaan materi dan kompetensi serta keilmuan yang dibutuhkan oleh pedagang pasar rakyat. Perubahan yang terjadi pada pedagang dan segmentasi konsumen secara otomatis dapat berimplikasi positif pada perubahan citra pasar rakyat. Stigma pasar rakyat yang kumuh, bau, semrawut dan tidak aman berubah 360 derajat menjadi tempat yang tidak hanya murah tetapi aman, nyaman dan menyenangkan untuk berbelanja.



*Gambar24.*  
Kepala Dinas Perdagangan beserta Tim menerima  
Penghargaan Top 25 Kovablik Tahun 2019





Gambar 25.

Gubernur Jawa Timur, Sekretaris Daerah, Plt. Kabag Organisasi mendampingi Kepala Dinas Perdagangan dalam penerimaan penghargaan inovasi Kovablik Tahun 2019



Gambar 26.

Inovator dan Tim Inovasi Sepasar Pedas Pemerintah Kota Malang





# TINGKAT KOTA

# MONAS

## (*MOBILE ANTENANTAL PLUS*)

### Puskesmas Pandanwangi Dinas Kesehatan Kota Malang

---

Kehamilan adalah fase penting bagi seorang ibu dalam upaya melahirkan dan meneruskan keturunan di keluarganya. Melalui pemeriksaan kehamilan yang benar merupakan upaya manusia untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan. Oleh karena itu dibutuhkan pemeriksaan kehamilan atau *Antenatal Care* (ANC) yang tepat untuk ibu hamil. Puskesmas Pandanwangi mempunyai karakteristik masyarakat yang heterogen dengan tingkat keikutsertaan ANC terpadu yang rendah. Tenaga kesehatan khususnya bidan memiliki tanggung jawab guna menyelesaikan masalah tersebut sehingga diperlukan upaya inovatif dan efektif untuk mengatasi masalah kurang efektifnya pelayanan ANC terpadu. Upaya inovatif dan efektif yang dilakukan adalah dengan membentuk tim yang terdiri dari bidan, ahli gizi, laborat, promkes, dokter dan kader untuk melaksanakan pelayanan ANC terpadu yang disebut *Mobile ANC Plus* (MONAS).

*Antenatal Care* (ANC) sendiri adalah pelayanan kesehatan *maternal* dan *neonatal* yang komprehensif, terpadu dan berkualitas. Ide utama MONAS adalah menyediakan layanan kesehatan plus dalam rangka memastikan fase kehamilan, persalinan dan nifas berjalan aman melalui upaya deteksi dini ibu hamil resiko tinggi. Tujuan ANC agar ibu hamil dapat melalui masa kehamilan dan persalinan serta nifas dengan selamat sesuai dengan program perencanaan persalinan dan pencegahan komplikasi, serta penguatan upaya promotif dan preventif masyarakat guna menurunkan AKI dan AKB. Keunggulan MONAS

adalah dengan metode pendekatan pelayanan ANC pada ibu hamil di wilayah kerja sehingga dapat meningkatkan pelayanan ANC terpadu kepada Ibu Hamil. Selain itu keunggulan lain adalah tempat dan waktu kegiatan MONAS lebih fleksibel dengan menyesuaikan keinginan masyarakat. Dari kegiatan MONAS yang telah berjalan memberikan hasil peningkatan cakupan ANC terpadu dimana pada tahun 2016 cakupan ANC terpadu sebesar 9% dan pada tahun 2017 meningkat sebesar 41%, sedangkan pada tahun 2018 meningkat menjadi 71,36%.

Dalam upaya untuk meningkatkan inovasi, setiap tahun dilaksanakan evaluasi pencapaian MONAS khususnya dengan indikator ANC Terpadu melalui Audit Internal oleh Tim Auditor Upaya Kesehatan Perorangan Puskesmas Pandanwangi. Selain itu dilakukan juga monitoring eksternal dari Dinas Kesehatan Kota Malang. Respon masyarakat terhadap MONAS diketahui melalui metode wawancara pada ibu hamil dan lingkungan tempat tinggalnya. Hasil evaluasi dari tahun 2016 ibu hamil terakses ANC terpadu 9% meningkat menjadi 40,34% (2017) dan 71,36% (2018). Peningkatan hasil evaluasi mendorong optimisme akses pelayanan ANC terpadu wilayah puskesmas pandanwangi bisa mencapai 100% tahun 2019.

MONAS berperan penting dalam mengatasi permasalahan kesehatan dengan meminimalkan komplikasi maternal neonatal yang tidak terdeteksi sedari dini sejak tahun 2016. Melalui MONAS, khususnya kelompok rentan dan masyarakat pada umumnya dapat dengan mudah mengakses pelayanan ANC terpadu yang berkualitas. Melalui metode mendatangi lokasi ibu hamil khususnya resiko tinggi (*mobile*) dengan bidan dan tenaga kesehatan yang kompeten dan pelaksanaan yang berkelanjutan diharapkan semua kehamilan dapat terkawal dengan baik.



Gambar 27.  
Pelayanan ANC kepada Warga



Gambar 28.  
Pemberian Pembelajaran ANC kepada Ibu-ibu Hamil

# SEMANGKA-KU (SEMBILAN LANGKAH ANTI KUMUH)

## Kelurahan Ciptomulyo Kecamatan Sukun Kota Malang

---

Kelurahan Ciptomulyo Kecamatan Sukun Kota Malang adalah kawasan industri dan perdagangan dengan jumlah penduduk di tahun 2018 adalah 14.411 jiwa . Terdapat 3800 KK yang menempati perkampungan padat dengan luasan hanya  $\pm$  25 ha, yang dikenal sebagai salah satu kelurahan kawasan kumuh yang ada di Kota Malang. Kondisi perkampungan sering banjir, lingkungan yang gersang dan kotor, adanya air limbah berbau tidak sedap, air tanah keruh dan tidak sehat, serta jarak bangunan rumah warga dengan rel kereta api yang sangat dekat merupakan kondisi wilayah di Kelurahan Ciptomulyo. Untuk menuntaskan permasalahan tersebut, dilaksanakan Rembuk Warga pada tanggal 17 Maret 2011, dengan melalui kegiatan pelayanan dan diciptakannya suatu inovasi yaitu SemangKA-Ku (Sembilan langkah anti kumuh).

Inovasi SemangKA-Ku adalah gerakan yang melibatkan seluruh komponen masyarakat dalam tiga pilar pembangunan baik dari pemerintah Kelurahan Ciptomulyo, para pengusaha, dan masyarakat seluruhnya. Inovasi SemangKA-Ku (Sembilan langkah anti kumuh) dengan tujuan merumuskan gagasan bersama untuk mewujudkan lingkungan sehat dan masyarakat sejahtera melalui partisipasi masyarakat. Inovasi ini menggunakan Peta Tematik Masalah di wilayah Kelurahan Ciptomulyo, sebagai pedoman perencanaan dan skala prioritas untuk mengeksekusi pelaksanaan pembenahan wilayah.

Sembilan langkah anti kumuh memiliki kegiatan yaitu: 1) inovasi mengatasi banjir kiriman yaitu dengan berprinsip mengatur air hujan masuk ke kampung; 2) mewujudkan halaman asri, teratur, indah, dan nyaman; 3) pelayanan publik untuk menghilangkan bau menyengat di drainase; 4) pembangunan IPAL komunal dan biofilter; 5) posko tanggap bencana/darurat; 6) inovasi penanganan kemiskinan; 7) pembangunan taman inovatif di atas saluran drainase dengan inovasi fungsi drainase tetap baik; 8) inovasi teknologi tepat guna penyaluran air HIPPAM Tirtomulyo bermartabat dengan sistem digital; 9) merelokasi warga dengan jumlah 66 kartu keluarga akibat eksekusi PT. KAI (Persero) secara manusiawi.

Pelaksanaan Inovasi SemangKA-Ku menerapkan nilai-nilai partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas secara berkesinambungan dalam menyelesaikan kondisi lingkungan yang bermasalah. Keberhasilan Inovasi SemangKA-Ku memberikan beberapa dampak yang dapat dirasakan oleh warga. Beberapa dampak tersebut yaitu, halaman asri, indah, teratur, dan nyaman sudah terealisasi 75%. 95% warga/±4.512 KK sudah mendapatkan biofilter/komunal. Dengan progress pipanisasi limbah dan mewujudkan taman di atas drainase berubah menjadi asri dan tidak berbau. Ketersediaan air HIPPAM dapat dirasakan oleh masyarakat secara merata sebagai akibat dari dikembangkan teknologi Tepat Guna Control Air Digital.

Keberhasilan program kreativitas dan inovatif dari layanan SemangKA-Ku ini mendorong kader-kader sanitasi kelurahan se Kota Malang yang dikoordinasikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kota Malang sebagai rujukan pembangunan sanitasi di wilayah masing-masing dan juga sebagai lokasi pembelajaran pendidikan dan latihan penanganan kawasan kumuh dari Kota Semarang Jawa Tengah yang dikoordinasikan oleh Dinas Perumahan dan Permukiman Propinsi Jawa Timur untuk diterapkan di wilayahnya.



*Gambar 29*  
*Kegiatan Semangka-KU oleh Ibu-Ibu PKK*



*Gambar 30*  
*Hasil Penghijauan dari Program Semangka-Ku*

# SEPASAR PEDAS (SEKOLAH PASAR PEDAGANG CERDAS)

## Dinas Perdagangan Kota Malang

---

Sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur dengan tingkat pertumbuhan ekonomi tahun 2018 sebesar 5,69%. Perdagangan sebagai sektor dominan pembentuk perekonomian Kota Malang. Salah satu penggerak roda perekonomian yang cukup dominan adalah aktivitas jual beli di pasar rakyat. Terdapat 10.741 pedagang yang mencari nafkah di 27 pasar rakyat yang tersebar di wilayah Kota Malang. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014, revitalisasi pasar bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pedagang dan pelaku ekonomi yang ada di masyarakat dengan menyediakan akses transaksi jual beli yang nyaman dan bermutu tinggi. Revitalisasi pasar merupakan upaya pemerintah mewujudkan pasar rakyat yang lebih manusiawi dengan tetap mempertahankan keterbukaan, kesetaraan, dan keberagaman dengan tetap menjunjung kearifan lokal.

Program revitalisasi tersebut direalisasikan dengan membuat inovasi SEPASAR PEDAS (Sekolah Pasar Rakyat Pedagang Cerdas) yang melengkapi keberadaan revitalisasi pasar rakyat. Sekolah pasar memberikan pengetahuan kepada pedagang pasar rakyat berupa pelatihan, pendampingan dan bentuk lainnya. Materinya tentang menjadi pedagang yang baik, memberikan pembekalan bagaimana melayani pembeli, distributor hingga komplain dan pengelolaan pasar dengan narasumber dari para praktisi yang memiliki keahlian dibidangnya.



Tujuan utama inovasi Sekolah Pasar Rakyat Pedagang Cerdas (Sepasar Pedas) adalah meningkatkan kompetensi dan daya saing tinggi dari pedagang pasar rakyat di tengah persaingan pasar bebas dan perdagangan global terutama dari serbuan pasar modern dan jual beli *online*. Secara umum, tujuannya adalah menyiapkan pedagang pasar agar siap dan mampu berkompetisi serta *survive* dalam era pasar bebas.

Program Sepasar Pedas tersebut juga tidak luput dari evaluasi yang bertujuan untuk melihat dan meningkatkan kualitas inovasi. Beberapa indikator evaluasi pelaksanaan Sepasar Pedas antara lain tingkat penguasaan pedagang pasar rakyat terhadap materi; implementasi materi sekolah pasar dalam aktivitas jual beli; perilaku kebiasaan konsumen dalam berbelanja; dan tingkat respon masyarakat terhadap gerakan “Kembali Belanja ke Pasar Rakyat”. Indikator-indikator tersebut dipergunakan sebagai tolak ukur dampak yang nantinya diberikan dari inovasi tersebut.

Dengan adanya revitalisasi ini diharapkan dapat merubah citra pasar rakyat yang kumuh, bau, dan rawan kriminal menjadi pasar rakyat yang diminati konsumennya serta dapat meningkatkan omset berjualan bagi pedagang. Pasar juga merupakan pilar penting perekonomian rakyat sehingga upaya mempertahankan eksistensi sekaligus mendorong transformasinya mutlak dilakukan. Dengan adanya revitalisasi pasar melalui inovasi Sepasar Sepadan ini, pasar diharapkan mampu menghadapi dan menyesuaikan perkembangan zaman dan dapat bersaing dengan *supermarket* maupun jual beli *online*.



Gambar 31.  
Kondisi Pasar setelah Revitalisasi Program Sepasar Pedas



Gambar 32.  
Sekolah Pasar Bagi Para Pedagang

## Puskesmas Gribig Dinas Kesehatan Kota Malang

---

Kelurahan Sawojajar merupakan salah satu kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Gribig yang memiliki luas wilayah 1,81 km<sup>2</sup>. Dengan luas wilayah tersebut, Kelurahan Sawojajar memiliki penduduk yang cukup padat yaitu 30.931 penduduk dan 288 kader. Tingkat kesejahteraan penduduknya cukup tinggi, namun jumlah balita Bawah Garis Merah (BGM) paling banyak. Bawah Garis Merah (BGM) sendiri adalah balita dengan berat badan kurang menurut umur dibandingkan dengan standar yang diketahui secara visual dalam KMS (Kartu Menuju Sehat) berada pada garis merah. Banyaknya balita BGM ini disebabkan oleh pola asuh ibu berkarir yang salah terhadap balitanya.

Sebagai upaya mengurangi jumlah balita BGM terbentuklah JekFood dengan tujuan menurunkan jumlah balita BGM melalui pemberian makanan tambahan yang sesuai standar gizi pada balita serta melakukan pendampingan pada ibu balita agar mampu memberikan makanan dan pola asuh yang baik. Jekfood adalah inovasi yang dilaksanakan kader kesehatan yang didampingi nutrisionis dan tenaga promkes melalui pendampingan pola asuh yang baik melalui pemberian paket makanan tambahan serta pendampingan pada balita BGM sampai berat badan balita normal sesuai dengan usianya.

Evaluasi dilakukan secara rutin oleh Puskesmas Gribig untuk melihat kekurangan dan kelemahan pada program Jekfood dengan 2 cara. Pertama, melalui evaluasi tahunan dengan menggunakan instrumen PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) untuk melihat jumlah balita BGM yang tertangani. Kedua, melalui ceklist. Terdapat 2 macam ceklist yaitu *ceklist* menu makanan balita dan *ceklist* pengetahuan ibu. Tujuannya untuk mengetahui makanan apa yang disukai balita sehingga balita bisa menerima PMT yang diberikan setiap harinya. *Ceklist* ibu balita tujuannya untuk melihat sejauh mana tingkat pengetahuan ibu selama dilakukan pendampingan.

Program Jekfood menggunakan 2 indikator dalam melakukan evaluasinya yaitu Indikator pencapaian target yang dicapai oleh Puskesmas dalam penanganan balita BGM; dan Indikator tingkat pengetahuan ibu untuk memberikan makanan serta pola asuh pada balitanya. Diharapkan dengan adanya JekFood ini, kebutuhan gizi balita-balita bisa terpenuhi sehingga dapat mengurangi angka BGM Balita serta meningkatkan pengetahuan orang tua tentang pola asuh balita yang benar di Kota Malang terutama di Kelurahan Sawojajar. Keberhasilan program ini juga menunjukkan bagaimana kolaborasi antara Puskesmas Gribig, Kader, serta masyarakat dalam mengatasi masalah balita BGM berhasil.



Gambar 33.  
Pengantaran JekFood kepada Warga



Gambar 34.  
Pemberian Sosialisasi kepada Masyarakat

# ULTRAS

## (UNGGUL DAN TRANSPARAN)

### Dinas Pendidikan Kota Malang

---

Kurangnya pemahaman masyarakat terkait tata laksana dan tata kelola BOSNAS dan BOSDA oleh satuan pendidikan jenjang SD dan SMP Negeri serta kurangnya jalinan komunikasi antara pihak sekolah sebagai pengelola dana BOSNAS dan BOSDA dengan komite sekolah, orang tua siswa, dan masyarakat dan minimnya informasi yang didapat oleh orang tua siswa dan masyarakat terhadap anggaran pendapatan dan belanja sekolah yang berasal dari BOSNAS dan BOSDA menyebabkan muncul rasa tidak percaya serta rasa curiga pada pihak sekolah terhadap penggunaan dana BOSNAS dan BOSDA.

Banyaknya pengaduan terkait pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah Nasional (BOSNAS) maupun dana Bantuan Operasional Sekolah Daerah (BOSDA) oleh masyarakat di satuan pendidikan jenjang SD Negeri maupun SMP Negeri harus ditindaklanjuti dengan sebuah program kerja nyata yang mampu mengatasi permasalahan tersebut. Oleh sebab itu, jajaran Dinas Pendidikan Kota Malang melakukan *Focus Group Discussion* yang menghasilkan gagasan diselenggarakannya Lomba Tata Kelola BOS bertajuk Sekolah ULTRAS (Unggulan dan Transparan).

Sekolah ULTRAS (Unggulan dan Transparan) sebagai salah satu jalan memotivasi, mendorong, dan mengupayakan satuan pendidikan sebagai pengelola dana BOSNAS dan BOSDA untuk lebih intensif, kreatif, dan inovatif dalam menjalankan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Sekolah (BOS) serta Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2017

tentang Pedoman Penggunaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Dana Bantuan Operasional Sekolah Daerah. Kegiatan Sekolah ULTRAS dikelas dalam bentuk lomba yang didahului dengan *workshop* yang membahas petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan, petunjuk penilaian serta petunjuk penjurian. Ada tiga hal yang dijadikan pedoman penilaian dalam lomba tata kelola BOS sekolah ULTRAS jenjang SD Negeri dan SMP Negeri yaitu, manajemen tata kelola dana BOS, publikasi tata kelola dana BOS, desain infografis tata kelola dana BOS.

Keberhasilan inovasi lomba tata kelola BOS sekolah ULTRAS dapat dilihat dari beberapa dampak yang dapat dirasakan, yaitu, alokasi penggunaan dana BOS kini semakin maksimal karena keterlibatan warga sekolah dalam penyusunan rencana pendapatan dan belanja sekolah dari dana BOS, partisipasi aktif warga sekolah dan gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh satuan pendidikan kepada warga sekolah perihal tata kelola dan tata laksana BOS mulai dari penyaringan aspirasi, sosialisasi rencana anggaran pendapatan dan belanja sekolah, pembelanjaan, hingga penyusunan laporan pelaksanaan BOS sedikit demi sedikit menghilangkan kesalahpahaman antara pihak sekolah dengan pihak orang tua siswa yang secara tidak langsung menumbuhkembangkan rasa percaya antar warga sekolah.

Inovasi lomba tata kelola BOS sekolah ULTRAS merupakan kegiatan rutin yang akan dilaksanakan setiap tahun oleh Dinas Pendidikan Kota Malang yang bersifat berkelanjutan. Pemantauan dan evaluasi tata kelola serta tata laksana BOS yang efisien, efektif, partisipatif, aktif, inovatif, transparan serta akuntabel yang melibatkan pihak terkait seperti aparat penegak hukum, Inspektorat maupun lembaga swadaya masyarakat dalam bentuk sosialisasi, *workshop*, bimtek, dan kegiatan lainnya.





Gambar 35  
Info ULTRAS disalah satu Sekolah



Gambar 36.  
Hasil ULTRAS Tahun 2018



# KAMPUNG TELOLET OM

## Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Pembangunan yang sangat pesat, penambahan jumlah penduduk serta meningkatnya kegiatan ekonomi selama tiga dasawarsa terakhir mengakibatkan peningkatan alih fungsi lahan di berbagai wilayah. Perubahan lahan menjadi lahan permukiman, perkotaan, dan budidaya pertanian serta peruntukan lainnya mengakibatkan berkurangnya kapasitas resapan air, peningkatan erosi lahan, sedimentasi pada badan-badan air, serta peningkatan kerentanan kawasan terhadap bahaya kekeringan, banjir dan tanah longsor, pencemaran air, intrusi air laut serta penurunan produktivitas lahan yang semuanya itu akan mengakibatkan kerugian ekonomi, kerawanan sosial dan kerusakan lingkungan.

“**Kampung Telolet Om**” suatu model pendekatan baru yang merupakan inovasi untuk memobilisasi masyarakat agar berperan aktif dalam program pengendalian banjir dan penataan lingkungan di kawasan perkotaan padat penduduk. Inovasi model penanggulangan banjir dengan tetap menjaga konservasi lahan saluran drainase/irigasi agar bisa memberikan manfaat bagi sosial masyarakat sekitarnya. Manfaat yang dimaksudkan di atas adalah dapat membuka peluang lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar dan memberikan tambahan nilai ekonomis berupa hasil panen terong, lombok, lele, dan tomat yang bisa dirasakan oleh masyarakat sekitarnya.

Untuk menjaga tinggi muka air tanah, inovasi kreatif penerapan sumur resapan setiap 10 meter pada pembangunan saluran drainase atau gorong-gorong “Kampung Telolet Om”. Pengembangan kedepan dengan cara-cara inovatif yaitu untuk penerapan biopori, agar semakin banyak tabungan air dalam tanah sebelum dibuang mengalir

ke sungai. Telah terdapat 3 (tiga) daerah yang telah menerapkan inovasi ini, yaitu Jl. Kelapa Sawit, Glintung Gg. 1 dan Jl. Pulosari.

Melalui inovasi ini, telah dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, khususnya munculnya keterlibatan dan partisipasi aktif masyarakat pada “**Kampung Telolet Om**” sebagai dampak adanya *income* yang timbul dari terjaganya saluran drainase/irigasi di sekitar pemukiman warga.



Gambar 37  
Kegiatan Warga Kampung Telolet Om



Gambar 38.  
Hasil Program Kampung Telolet Om

**Foto-Foto Penyerahan Piagam Penghargaan KIPP Tahun 2019**



Gambar 39.  
Penyerahan Piagam oleh Walikota Malang



Gambar 40.  
Penyerahan oleh Wakil Walikota Malang



Gambar 41.  
Penyerahan Piagam oleh Panglima Divisi Militer 0833 Kota Malang



Gambar42.  
Penyerahan Piagam oleh Kapolres Malang Kota





Gambar 43  
Penyerahan Piagam oleh Kepala Kejaksaan Negeri Kota Malang



Gambar 44  
Para Penerima Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik  
Berpose Bersama