



KEMENTERIAN KESEHATAN R.I
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA



Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, D.I. Yogyakarta 55293 Telp./Fax. : (0274) 617601
<http://www.poltekkesjogja.ac.id> email : poltekkes.depkes.yogya@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA

NOMOR : HK.03.05/II/1/2024/2016

TENTANG

**KEBIJAKAN DAN PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA**

DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan, serta menghasilkan pengembangan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang sangat diperlukan untuk mencapai visi Politeknik Kesehatan sebagai perguruan tinggi kesehatan rujukan di tingkat nasional;
- b. Bahwa keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa layanan merupakan masukan yang sangat berharga dan harus ditindaklanjuti, sekaligus merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi dan deteksi dini terhadap kelemahan sistem ataupun penyimpangan pelaksanaan manual mutu;
- c. Bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- d. Bahwa Kebijakan dan Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta perlu diatur dengan Keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 3. Undang-Undang No.: 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866)
 7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/ 05/ M. PAN/ 4/ 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508)
 9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 134 / Menkes / SK/ III/ 2012 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
 11. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 355/E/O/2012 tanggal 10 Oktober 2012 tentang Alih Bina Penyelenggaraan Program Studi Pada Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan dari Kementerian Kesehatan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
 12. Keputusan Menteri Kesehatan RI No HK.02.03/I.2/06284/2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI

nomor HK.03.05/I.2/03086/2012 tanggal 23 April 2014 tentang Petunjuk Teknis Organisasi dan Tatalaksana Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan;

M E M U T U S K A N

Menetapkan : **KEBIJAKAN DAN PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA**

Pasal 1

Ketentuan Umum

Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Pengaduan masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kementerian Kesehatan, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
2. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
3. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan
4. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/ data/ dokumen/ bukti-bukti mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
5. Audit adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, obyektif, dan professional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat
6. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada kementerian kesehatan.
7. Terlapor adalah aparatur negara atau kelompok masyarakat yang melakukan penyimpangan atau pelanggaran

Pasal 2

Maksud dan Tujuan

- (1) Penyusunan Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai:

- a. acuan bagi Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - b. acuan dalam melakukan koordinasi antar unit kerja di Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- (2) Tujuan disusunnya Kebijakan Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah:
- a. terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - c. terlaporkannya penanganan pengaduan masyarakat kepada pihak-pihak terkait secara terpadu.

Pasal 3

Ruang Lingkup

Ruang lingkup pengaduan masyarakat di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta yang ditangani meliputi:

1. hambatan dalam pelayanan masyarakat;
2. korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
3. pelanggaran disiplin pegawai.

Pasal 4

Jenis Pengaduan Masyarakat

- (1) Pengaduan masyarakat di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta dikelompokkan dalam :
 - a. Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
 - b. Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur Kementerian Kesehatan sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan lain sebagainya, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
- (4) Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) terdiri atas orang perorangan, organisasi masyarakat, partai politik, institusi, kementerian/lembaga pemerintah, dan pemerintah daerah.

Pasal 5

Cara Penyampaian Pengaduan Masyarakat

- (1) Pengaduan masyarakat di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka, atau secara tertulis/surat, media elektronik, dan media cetak kepada pimpinan di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta.
- (2) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan dapat disampaikan secara langsung oleh masyarakat pimpinan di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta.
- (3) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan dapat disampaikan secara langsung oleh masyarakat kepada unit-unit kerja di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta.
- (4) Pengaduan masyarakat di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah harus ditanggapi dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.

Pasal 6

Tim Penanganan Pengaduan

Pengaduan masyarakat di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat yang dibentuk oleh Direktur berdasarkan kewenangan masing-masing.

Pasal 7

Prinsip Penanganan

- (1) Penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta harus dilakukan secara cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan .
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan lebih lanjut, pelaporan, dan pengarsipan.
- (3) Penanganan lebih lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat berupa tanggapan secara langsung melalui klarifikasi atau member jawaban, dan penyaluran/ penerusan kepada unit terkait yang berwenang menangani.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) tercantum dalam Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Poltekkes Kementerian Kesehatan Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

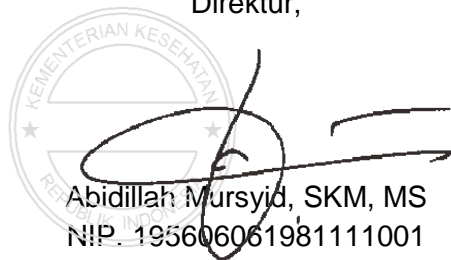
Pasal 8
Penutup

Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini akan diatur oleh Direktur sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan.

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 8 April 2016

Direktur,



Abidillah Mursyid, SKM, MS
NIP. 195606061981111001

Lampiran Surat Keputusan

Nomor : HK.03.05/I/1/2024/2016

Tanggal : 8 April 2016

Tentang : Kebijakan dan Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta

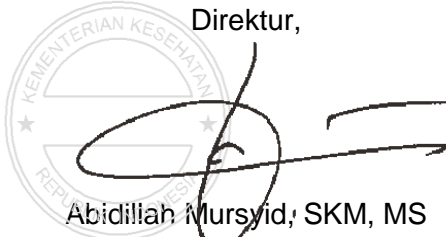
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kedudukan Dalam Tim	Jabatan
1	Penanggungjawab	Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
2	Ketua	Pembantu Direktur III
3	Sekretaris	Kepala Unit Hukum, Humas dan Promosi
4	Anggota	1. Sub Unit Usaha, Humas dan Kerjasama Jurusan Analis
		2. Sub Unit Usaha, Humas dan Kerjasama Jurusan Gizi
		3. Sub Unit Usaha, Humas dan Kerjasama Jurusan Kebidanan
		4. Sub Unit Usaha, Humas dan Kerjasama Jurusan Keperawatan
		5. Sub Unit Usaha, Humas dan Kerjasama Jurusan Keperawatan Gigi
		6. Sub Unit Usaha, Humas dan Kerjasama Jurusan Kesehatan Lingkungan
5	Sekretariat	1. Staff Pudir II 2. Staff Pudir III

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 8 April 2016

Direktur,


Abdillah Mursyid, SKM, MS
NIP. 195606061981111001

ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

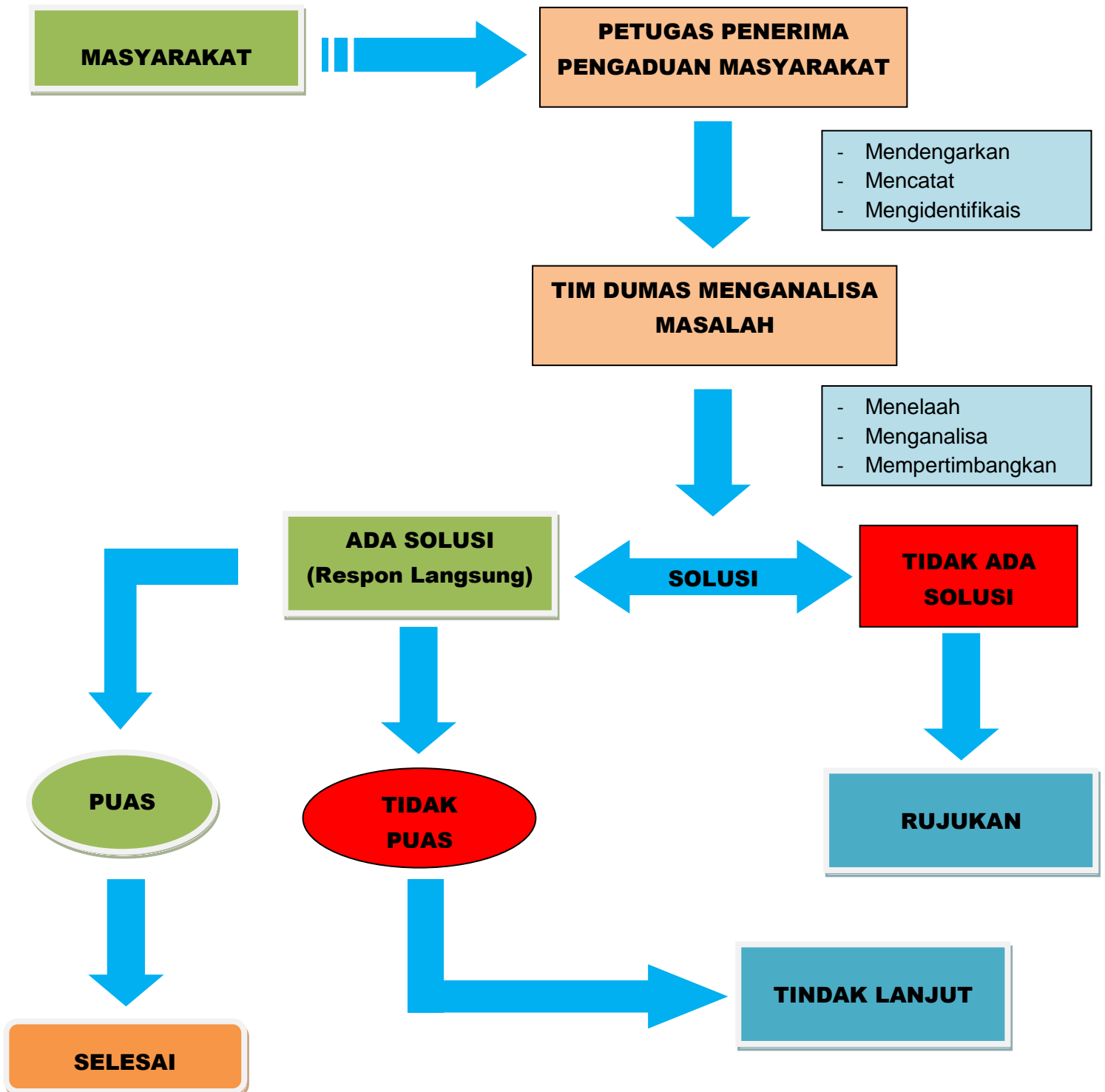
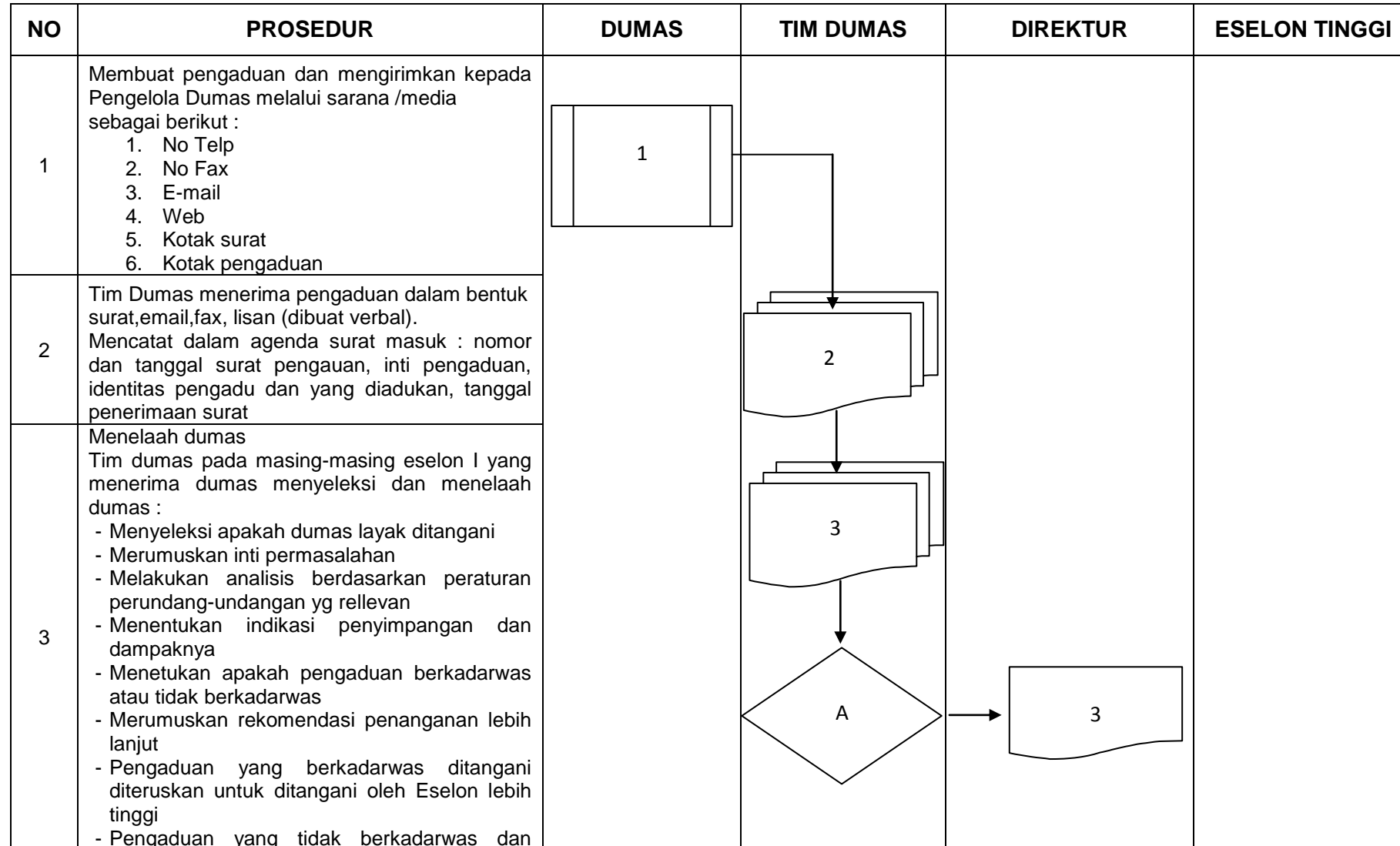
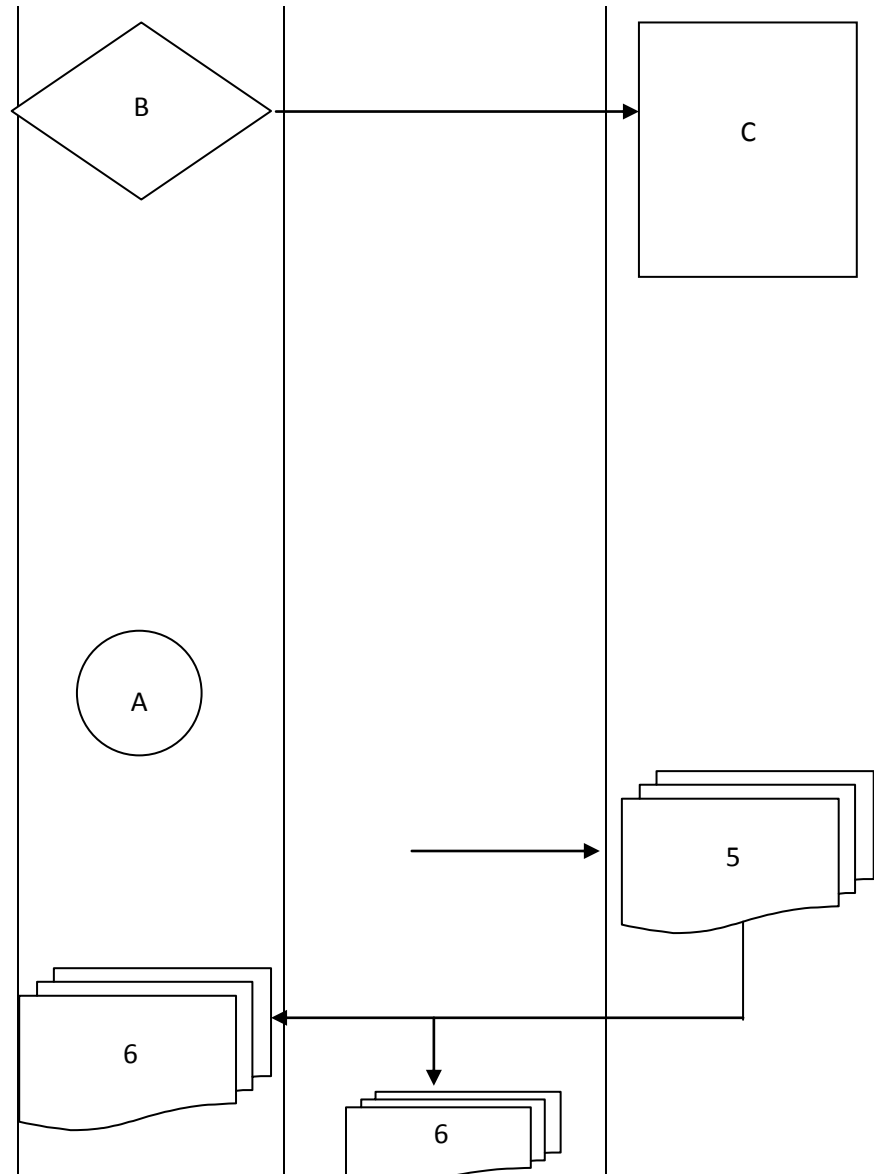


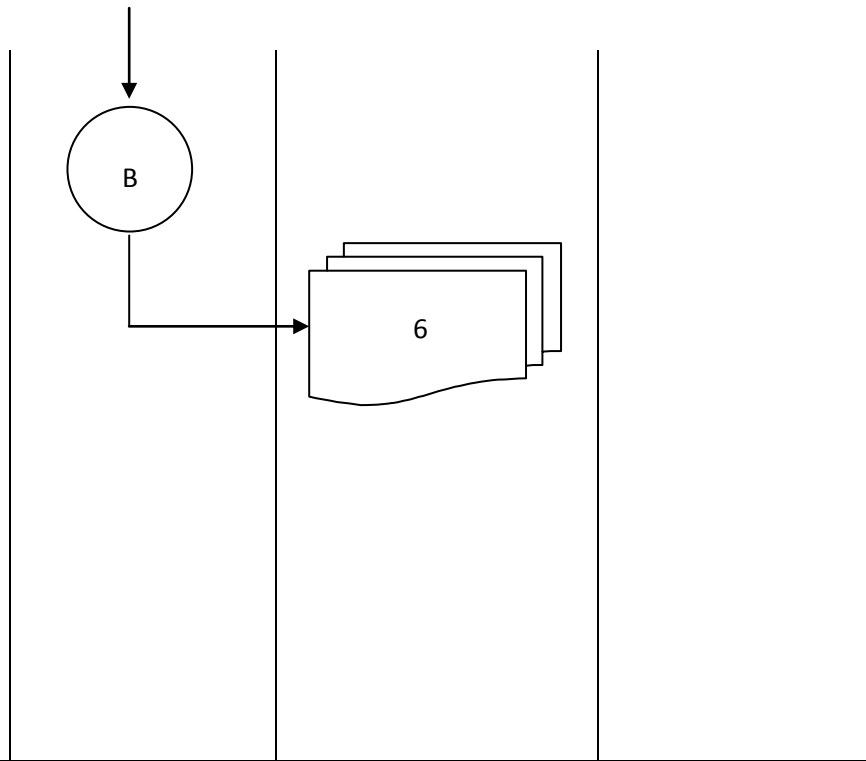
DIAGRAM ALIR TATA KERJA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



	<p>bersifat teknis operasional ditangani oleh Unit terkait</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani - Hasil telaah di laporkan kepada Direktur atau Pimpinan yang ditunjuk Direktur - Merumuskan rekomendasi penanganan lebih lanjut - Pengaduan yg berkadarwas ditangani diteruskan untuk ditangani oleh eselon di atasnya - Pengaduan yang tidak berkadarwas dan bersifat teknis operasional ditangani oleh Unit eselon I terkait - Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani
4	<p>Menjawab Dumas Pengaduan yang jelas alamatnya segera dijawab dalam waktu kurang dari 14 hari sejak pengaduan diterima oleh Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dan ditembuskan kepada Sekretariat Dumas</p>
5	<p>Meneruskan dumas Pengaduan yang bukan menjadi kewenangan diteruskan kepada yang berwenang menangani</p>
6	<p>Melakukan klarifikasi Penelitian Pengaduan yang substansinya logis tetapi datanya tidak lengkap perlu dilakukan klarifikasi penelitian sesuai Pedoman guna mendapatkan data yang relevan dan memadai guna menentukan indikasi permasalahan dan rekomendasi penanganan lebih lanjut.</p>



	Hasil klarifikasi; yang jelas indikasi penyimpangan dan dampak penyimpangannya dilakukan audit
	Melakukan Audit Investigasi Pengaduan yang logis dan didukung dengan data memadai serta indikasi penyimpangannya jelas diusulkan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi sesuai dengan Pedoman yang berlaku
	Pelaporan Tim dumas setiap awal bulan menginformasikan tentang status penanganan Dumas kepada Sekretariat Dumas. Selanjutnya sekretariat Dumas menyusun laporan penanganan Dumas bulanan dan triwulanan untuk dilaporkan kepada Direktur
	Monev Sekretaris dumas melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut hasil Audit Investigasi bersama sama dengan bidang terkait



MONITORING PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan :

Tahun :

No	Langkah	Mekanisme	Jenis Data	Realisasi
1	Penerimaan Pengaduan	Input data dilakukan dilokasi di mana pertama kali pengaduan diterima	Nomor Pengaduan, tanggal terima, lokasi/wilayah yang diadukan, inti/fokus pengaduan	
2	Identifikasi Awal	Pengelompokan / klasifikasi pengaduan. Dilakukan dimana lokasi pengaduan berasal	Kategori berdasarkan tingkat/jenjang subyek yang diadukan, isu pengaduan dan status pengaduan	
3	Penanganan dan penyelesaian pengaduan	Pengumpulan Fakta Lapangan, Analisa permasalahan berdasarkan fakta dan hasil uji silang, Tindak Turun tangan / Fasilitasi penanganan	Identifikasi pengadu, hasil verifikasi & investigasi termasuk obyek dan subyek yang diadukan, hasil verifikasi dan investigasi termasuk fakta lapangan, target, rekomendasi penanganan dan fasilitas penanganan, informasi nominal uang apabila	

			berkaitan dengan penyalahgunaan dana. Serta hasil akhir penanganan (termasuk status pengaduan (Proses/Selesai)	
--	--	--	--	--

EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan :

Tahun :

No	Jenis Evaluasi	Mekanisme	Hasil Yang diharapkan	Pelaku
1	Evaluasi Keluaran (Output)	Menggunakan hasil pemantauan dan studi untuk melakukan analisa Menggunakan data sekunder	Kajian cepat untuk pengambilan keputusan terhadap kegiatan DUMAS	SPI
2	Survei / Studi Dampak	Data Dasar / Baseline;	Gambaran dasar tentang variable-variabel terukur (tujuan/dampak dari adanya unit pengaduan masyarakat) sebelum intervensi	
		Tengah Kegiatan		
		Pasca kegiatan		
3	Studi Khusus / Tematik	Penentuan tema studi didasarkan pada hasil pemantauan dan evaluasi yang memerlukan penjelasan lebih lanjut.	Penajaman dan pendalaman terhadap hasil pemantauan dan evaluasi dampak. Dasar untuk pengambilan keputusan terhadap pelaksanaan program	

			dan perubahan desain program	
--	--	--	---------------------------------	--

MONITORING PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan : Desember
Tahun : 2016
Jurusan :

No	Jenis Pengaduan	Isi Pengaduan	Status Pengadu	Mekanisme Penyelesaian

SISTEMATIKA PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Judul :

Jurusan/Unit :

No	Item	Keterangan	Sinopsis
Analisis Masalah (5%)			
1	Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inovasi pelayanan publik ini?	Uraikan situasi yang ada sebelum inovasi pelayanan publik ini dimulai, paling banyak 500 kata. Apa saja masalah utama yang perlu diselesaikan? Kelompok sosial mana saja, misalnya kelompok miskin, buta huruf, penyandang cacat, lansia, imigran, perempuan, pemuda, minoritas etnis, yang terpengaruh; dan dalam hal apa?	
Pendekatan Strategis (20 %)			
1	Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inovasi pelayanan publik ini telah memecahkan masalah tersebut?	Paling banyak 600 kata, ringkaskan tentang apa dan bagaimana inovasi pelayanan publik ini telah memecahkan masalah yang dihadapi. Uraikan strategi yang telah dilakukan, termasuk tujuan utama dan kelompok sasarannya.	
2	Dalam hal apa inovasi pelayanan publik ini	Paling banyak 200 kata, jelaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang diajukan ini bersifat unik dan	

	<p>kreatif dan inovatif?</p>	<p>mampu menyelesaikan masalah dengan cara-cara baru dan berbeda dari metode sebelumnya serta berhasil diimplementasikan.</p>	
<p>Pelaksanaan dan Penerapan (35%)</p>			
1	<p>Bagaimana strategi pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paling banyak 600 kata, uraikan unsur-unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, termasuk perkembangan dan langkah-langkah kunci, kegiatan-kegiatan utama serta kronologinya. • Unggah rencana aksi tersebut (ukuran berkas maksimal 2 MB atau kurang dari 5 halaman). 	
2	<p>Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?</p>	<p>Paling banyak 300 kata, sebutkan siapa saja yang telah berkontribusi untuk desain dan/atau pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini, termasuk pegawai negeri sipil yang relevan, instansi pemerintah, organisasi masyarakat, LSM, sektor swasta, dan lain-lain.</p>	
3	<p>Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inovasi pelayanan publik ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paling banyak 500 kata, sebutkan biaya untuk sumber daya keuangan, teknis, dan manusia yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik ini. • Bagaimana inovasi pelayanan publik ini dibiayai dan siapa yang mendukung pembiayaan tersebut? 	
4	<p>Apa saja keluaran (output) yang paling berhasil?</p>	<p>Paling banyak 400 kata, sebutkan paling banyak lima keluaran konkret yang mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik ini.</p>	
5	<p>Sistem apa yang</p>	<p>Paling banyak 400 kata, uraikan bagaimana</p>	

	diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi inovasi pelayanan publik ini?	pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini dipantau dan dievaluasi.	
6	Apa saja kendala utama yang dihadapi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi?	Paling banyak 300 kata, uraikan masalah utama yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini beserta cara penanggulangan dan penyelesaiannya.	
Dampak Sebelum dan Sesudah (25%)			
1	Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inovasi pelayanan publik ini?	<ul style="list-style-type: none"> • Paling banyak 700 kata, uraikan dampak dari inovasi pelayanan publik ini. • Berikan beberapa pembuktian /data yang menunjukkan dampak/manfaat dari inovasi pelayanan publik ini. 	
2	Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi pelayanan publik ini dilaksanakan?	<ul style="list-style-type: none"> • Paling banyak 700 kata, uraikan perbedaan sebelum dan sesudah inovasi pelayanan publik ini dilakukan. • Unggah dokumen pendukung yang berupa gambar disertai dokumen lainnya sebagai bukti perbedaan tersebut. 	
Keberlanjutan (15%)			
1	Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik?	Paling banyak 500 kata, uraikan pengalaman umum yang diperoleh dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik ini, pembelajarannya, dan rekomendasi untuk masa depan.	
2	Apakah inovasi	<ul style="list-style-type: none"> • Paling banyak 500 kata, uraikan bagaimana inovasi 	

	pelayanan publik ini berkelanjutan dan direplikasi?	<p>pelayanan publik ini sedang dilanjutkan (misalnya dalam hal berkelanjutan secara keuangan, sosial dan ekonomi, budaya, lingkungan, kelembagaan dan peraturan).</p> <ul style="list-style-type: none">• Jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi (<i>transfer of knowledge</i>) atau didiseminasi untuk seluruh pelayanan publik di tingkat instansi, daerah, nasional dan/atau internasional.• Jelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik ini dapat direplikasi.	
--	---	---	--