

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM MENINGKATKAN TATA PEMERINTAHAN DI KOTA CIMAH

Sunasih Mulianingsih

Email: sunasihmulianingsih@ipdn.ac.id

### ABSTRAK

Untuk meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi di masa pandemi Covid-19, khususnya terkait dengan pelayanan publik, diperlukan adanya inovasi-inovasi pelayanan publik yang tepat dan cepat, sehingga pelayanan public tetap berjalan dengan baik di masa pandemi Covid-19. Khususnya pelayanan publik pada bidang kesehatan, dimana Dinas Kesehatan Kota Cimahi, harus melakukan inovasi-inovasi pelayanan kesehatan bagi Masyarakat kota Cimahi dengan cepat dan tepat, agar penularan Covid-19 dalam dikendalikan secara baik, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan sumber data diperoleh dari media cetak, media elektronik, dan dokumentasi-dokumentasi serta peraturan –peraturan perundang-undangan terkait penanganan Covid-19. Simpulan/hasil yang dapat disimpulkan bahwa Tata Kelola Pemerintahan Kota Cimahi, dalam penanganan penyebaran penularan Covid-19, di Bandung Raya, (meliputi Kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Barat) termasuk yang sangat baik, karena Kota Cimahi di dalam penanganan musibah kesehatan ini, telah menggunakan *Digital Government Service*, dan Kota Cimahi saat ini sedang mengembangkan untuk menjadikan Kota Cimahi, menjadi Kota Smart City. Dan sudah 2 tahun terakhir Kota Cimahi mendapatkan penghargaan dari Pemerintah, menjadi Kota yang berhasil melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik yaitu di tahun 2019 dan di tahun 2020. Pelayanan publik di masa pandemi dilakukan dengan aplikasi berbasis *on-line*. Hanya beberapa dinas yang melakukan pelayanan publik secara langsung, yaitu Dinas Pertamanan dan Kebersihan, Dinas Pemadam Kebakaran serta Dinas Perhubungan Darat, selebihnya menggunakan aplikasi *digital government service*.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19 dan Tata Pemerintahan.

### ABSTRACT

*To improve Governance in Cimahi City during the Covid-19 pandemic, especially related to public services, it is necessary to have appropriate and fast public service innovations, so that public services continue to run well during the Covid-19 pandemic. Especially public services in the health sector, where The Cimahi City Health Office must carry out health service innovations for the people of Cimahi City quickly and precisely, so that the transmission of Covid-19 is well controlled, this study uses a qualitative descriptive method, with data sources obtained from print media, electronic media, and documentation. documentation and laws and regulations related to the handling of Covid-19. Conclusions/results that can be concluded that the Governance of the City of Cimahi, in handling the spread of the transmission of Covid-19, in Greater Bandung, (covering the City of Bandung, Cimahi City, Bandung Regency and West Regency ) is a very good one, because a The City of Cimahi in handling this health disaster, has used Digital Government Service, and the City of Cimahi is currently developing to make the City of Cimahi, a Smart City. And for the last 2 years Cimahi City has received an award from the Government, being a city that has succeeded in making innovations in public services, namely in 2019 and 2020. So public services during the pandemic are carried out with on-line-based applications. And only a few agencies that carry out*

*public services directly, namely the Parks and Hygiene Service, the Fire Service and the Land Transportation Service, the rest use digital government service applications.*

**Keywords:** *Public Service Innovation, Covid-19 Pandemic and Governance Government.*

## PENDAHULUAN

Pandemi virus corona (Covid-19) telah menjadi tantangan bagi penyelenggaraan tata kelola Pemerintahan di Indonesia. Tata kelola pemerintah yang baik menjadi syarat utama tetap dijalankan oleh para aparatur Pemerintahan. Termasuk aparatur pemerintah daerah di Indonesia. Pandemi Covid-19, telah merubah cara-cara baru diberbagai sendi-sendi kehidupan di masyarakat, sehingga diperlukan upaya untuk dicarikan solusi yang tepat dan cepat, agar dampaknya kepada Masyarakat dapat ditekan sekecil mungkin. Khusus nya pada pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggungjawab dari pemerintah dan pemerintah daerah, karena Masyarakat tetap menginginkan pelayanan publik tidak boleh terhenti di masa adanya pandemi Covid-19 seperti saat ini. Mencermati motivasi kebijakan pengembangan *Digital Government Service*, yang dikembangkan di kota Cimahi, dalam melakukan pelayanan publik, dapat digarisbawahi beberapa hal orientasi mendasar yang terkait dengan pengembangan *E-Government*, yaitu:

1. Penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, hal ini berkaitan dengan transformasi pada lingkungan masyarakat global yang menuju pada era informasi melalui media elektronik. Pemerintah harus mampu memberikan layanan informasi yang komprehensif kepada masyarakat dan memberikan kebijakan yang tepat sehingga dapat

menghilangkan kesalahpahaman antar komponen kehidupan berbangsa dan bernegara yang dapat meletakkan bangsa Indonesia dalam posisi yang serba salah.

2. Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik yang dapat diandalkan, terpercaya, tidak kaku dan mudah dijangkau serta keinginan masyarakat agar aspirasi mereka dapat didengar dan tersampaikan kepada pemerintah.
3. Peningkatan hubungan kerjasama pemerintah dengan sektor swasta untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*) yang terbuka/ transparan.
4. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan dan pengelolaan organisasi pemerintah yang lebih baik.

Khususnya di Kota Cimahi, dimana Kota Cimahi salah satu, daerah otonom, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 9 Tahun 2001, Tentang Pembentukan Kota Cimahi, sebagai daerah otonom baru, sebagai Kota Administrasi, yang terpisah dari Kabupaten Bandung. Kota Cimahi sebuah kota di Provinsi Jawa Barat yang penduduknya cukup padat, serta daerah Kota yang sedang melakukan berbagai pembangunan di segala bidang, serta melakukan penyempurnaan bagi pelayanan publik di Kota Cimahi.

Untuk meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi, khususnya pada dinas-dinas pelayanan publik, di

masa pandemi Covid-19 ini, pemerintah kota Cimahi, melakukan beberapa inovasi pelayanan publik dengan melakukan pengembangan *Digital Government Service* di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi. *Sistem Digital Government Service* merupakan satu pilihan yang tepat di dalam melakukan pelayanan publik di era masa pandemi Covid-19 yang belum mereda dewasa ini. Karena system ini berorientasi kepada peningkatan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan tata Pemerintahan di era pandemi Covid-19 saat ini.

Adapun beberapa manfaat yang dapat dicapai dalam menggunakan sistem ini meliputi diantaranya:

1. Mewujudkan penerapan *e-government* secara sistematis melalui penyediaan infrastruktur sistem berbasis elektronik.
2. Kemudahan pemerintah dalam pelayanan dan penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi.
4. Kemudahan dalam pembuatan laporan-laporan dan penyajian data dan informasi untuk kebutuhan internal.

**Sumber:                 dikutip                 dari:  
humas@cimahikota.go.id.**

Pelayanan publik dapat dilihat dari seberapa besar pencapaian sebuah instansi terhadap kualitas pelayanan publiknya. jika kita asumsikan bahwa peningkatan keduanya akan selalu searah seperti yang telah dikemukakan diatas. Efisiensi dan ketepatan waktu merupakan penyelesaian tugas pekerjaan atau pencapaian tingkat output yang didasari pada batas waktu yang ditentukan. Pengertian tersebut mengandung arti

bahwa setiap pelaksana tugas pada bidang pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk dapat menyelesaikan tugas nya dengan tepat waktu, tidak menunda-nunda tugas yang dibebankannya. Apalagi di masa pandemi Covid-19, khususnya pada bidang kesehatan merupakan pelayanan publik yang bekerja ekstra dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat, di era pandemi Covid-19 yang belum mereda saat ini. Sehingga sumberdaya dari tenaga-tenaga kesehatan harus siap dan mampu cepat melakukan pelayanan kepada Masyarakat, sesuai SOP kesehatan, yang menjadi pedoman di dalam pelaksanaan tugasnya. Dibantu oleh aparat-aparat keamanan dari TNI, POLRI dan SATPOL PP, yang bertugas untuk mengawasi dan melakukan pembinaan kepada masyarakat terkait dengan kedisiplinan untuk tetap menjaga protokol kesehatan. Agar penyebaran dan penularan Covid-19 di masyarakat, khususnya di Kota Cimahi tidak semakin tinggi, bahkan harus dapat terkendali dalam penularannya.

Masyarakat juga diharapkan untuk dapat turut berpartisipasi dalam menjaga disiplin protokol kesehatan agar penyebaran dan penularan Covid-19 di Kota Cimahi dapat dikendalikan. Tanpa adanya partisipasi Masyarakat dalam penanganan penyebaran Covid-19, sulit akan dicapai di Kota Cimahi. Karena kunci dari sebuah keberhasilan dalam menangani suatu permasalahan, adalah adanya kerjasama secara terintegrasi antara pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah kota Cimahi, dengan jajarannya serta keterlibatan partisipasi Masyarakat secara aktif.

Diterbitkan dan ditetapkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020, Tentang

Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar, dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Cakupan PSBB meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, fasilitas umum, kecuali supermarket, minimarket, pasar, toko, tempat penjualan obat-obatan dan peralatan medis, serta kebutuhan pokok, kegiatan sosial dan budaya, pelarangan kerumunan orang, pertemuan politik, olahraga, hiburan, akademik, dan budaya, moda transportasi moda pengecualian transportasi penumpang umum atau pribadi dengan memperhatikan jumlah penumpang dan menjaga jarak antar penumpang, kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan kecuali, kegiatan pertahanan dan keamanan untuk menegakkan kedaulatan Negara, keutuhan wilayah, dan melindungi bangsa dari ancaman gangguan, serta mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat (Syafriada et al, 2020: 498-499).

Melihat uraian tersebut diatas, dimana dalam pelaksanaannya masyarakat dibatasi ruang geraknya, untuk melakukan berbagai kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhannya sehari-hari, khususnya Masyarakat yang memerlukan dan membutuhkan pelayanan publik, juga dibatasi untuk tidak melakukan tatap muka secara langsung.

Khususnya pelayanan kesehatan, diperlukan adanya pelayanan kesehatan yang bersifat keliling di tengah-tengah Masyarakat, agar permasalahan kesehatan dapat diatasi sedini mungkin, dan Masyarakat dapat dikendalikan untuk tidak berkumpul secara langsung. Untuk semua ini sudah barang tentu memerlukan biaya kesehatan yang tidak sedikit, karena harus mengadakan jumlah

kendaraan roda 4 yang dapat dipergunakan pelayanan kesehatan secara mengunjungi warga Masyarakat.

Selain itu diperlukan penambahan tenaga-tenaga media dan tenaga kesehatan, serta perlu ditambahkan unit-unit kesehatan di setiap kelurahan dan desa-desa di Kota Cimahi. Jika ini dapat dipenuhi di masa pandemi Covid-19, adalah sebuah inovasi yang sangat tepat di dalam penanganan penularan Covid-19 di kota Cimahi. Sedangkan untuk pelayanan lainnya, juga dapat dilakukan dengan pelayanan secara langsung, namun dibatasi jam operasionalnya, dan dibatasi Masyarakat yang harus berkunjung, secara bergantian.

Seyogyanya jika dapat dilakukan dengan sistem on-line, akan lebih baik dan tepat di dalam mengurangi aktifitas masyarakat untuk keluar rumah. Karena pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 harus tetap berjalan. Tata Pengelolaan Pemerintahan bertanggung jawab dan memiliki tugas pokok dan fungsinya adalah mengurus dan melayani Masyarakat.

Berdasarkan uraian dari berbagai permasalahan tersebut diatas, penulis tertarik untuk membuat sebuah artikel tulisan dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 dalam meningkatkan Tata Pemerintahan di kota Cimahi".

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah, penulis ingin mengetahui dan mencari data dukung yang akan dijadikan sebuah artikel ilmiah terkait dengan tulisan ilmiah di Kota Cimahi.

Manfaat tulisan artikel ini adalah:

Manfaat praktis, semoga artikel ini dapat memberikan sebuah gambaran konkrit, atas Tata Kelola Pemerintahan di masa pandemi Covid-19, khususnya

dalam bidang pelayanan publik, sehingga Masyarakat yang membutuhkan pelayanan mendapatkan informasi dan gambaran jelas terkait apabila membutuhkan pelayanan dari aparat pemerintah kota Cimahi.

Manfaat teoritis, dari artikel ilmiah ini, khususnya bagi penulis, dapat memberikan wawasan secara teoritis, dan empirik, atas pelayanan kepada Masyarakat yang dilakukan jajaran pemerintah kota Cimahi, di masa pandemik Covid-19.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Inovasi

Pengertian Inovasi

Inovasi pada bidang pelayanan kesehatan, adalah suatu ide atau gagasan untuk dapat memperbaiki atau melakukan penyempurnaan pada aspek pelayanan, sehingga Masyarakat yang dilayani merasakan kepuasan, apalagi di masa pandemi Covid-19 yang belum mereda ini. Dibutuhkan bentuk pelayanan yang cepat, tepat dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dengan kata lain inovasi adalah modifikasi atau penemuan ide untuk perbaikan secara terus-menerus serta pengembangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd (2010) inovasi perusahaan dapat menghasilkan R&D (*Research and Development*), produksi serta pendekatan pemasaran dan akhirnya mengarah kepada komersialisasi inovasi tersebut. Dengan kata lain inovasi adalah proses mewujudkan ide baru, yang berbeda dengan yang dulu, dengan cara produksi atau dengan membuatnya menjadi nyata, dimana inovasi termasuk generasi

evaluasi, konsep baru dan implementasi. Dimana penggunaan metode baru dan berbeda serta teknologi untuk meningkatkan kualitas biaya atau lebih rendah, untuk memenuhi atau melampaui target perusahaan.

Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd (2010) inovasi tidak hanya terbatas pada benda atau barang hasil produksi, tetapi juga mencakup sikap hidup, perilaku, atau gerakan-gerakan menuju proses perubahan di dalam segala bentuk tata kehidupan masyarakat.

### Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi Everet M. Rogers (2003), sebagai berikut:

- a. Keunggulan relatif (*relative advantage*) – Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
- b. Kompatibilitas (*compatibility*) - Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

- c. Kerumitan (*complexity*) - Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
- d. Kemampuan diujicobakan (*triability*) – Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.
- e. Kemampuan untuk diamati (*observability*) - Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

## 2. Pelayanan Publik

Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut Pemerintah dan Pemerintah Daerah harus melakukan inovasi-inovasi penyempurnaan pelayanan publik, agar Masyarakat terlayani dengan baik sesuai tuntutan dan kebutuhan mereka. Inovasi-inovasi tidak boleh mengurangi kualitas dan kuantitas aspek pelayanan publik, justru inovasi dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta semuanya dilakukan secara gratis.

### Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik meliputi:

- a. Faktor Organisasi Struktur Organisasi  
Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP).
- b. Faktor Aparat/ Pelayan publik  
Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan Pemerintahan, dan Pemerintah Daerah, dimana kemampuan aparatur Pemerintah dan Pemerintah Daerah, berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga Pemerintahan dan Pemerintah Daerah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Mengagunkan teknologi dimungkinkan Pemerintah dan Pemerintah Daerah akan lebih mudah dalam mengelola SDM. Dimana proses pengelolaan menggunakan aplikasi, dimulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai hingga sistem penggajiannya semua dapat dikelola secara efektif dan efisien sekali.
- c. Faktor Sistem Pelayanan Publik  
Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan

sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Guna memberikan pelayanan yang lebih baik. Saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan menjadi satu pintu. (Sumber: Blog.Gamatechno.com).

**Profesionalisme pelayanan diantaranya harus memiliki:**

a. Kemahiran

Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, sangat dibutuhkan, hal ini sangat penting sekali, karena menangani pasien yang sakit tidak semudah melayani orang yang sehat. Disini memerlukan kemahiran dan keterampilan khusus, di bidang kesehatan.

b. Kesiapan

Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, harus disiplin dan dilakukan dengan penuh rasa tanggungjawab, dan humanis, sehingga pasien yang terdampak Covid-19, merasakan dilayani dengan kondisi yang nyaman dan menyenangkan, apalagi harus berada di ruang isolasi, tanpa ada yang menemaninya di ruangan tersebut.

c. Menaati Segala Peraturan yang Melandasi Bidang Pekerjaannya

Para pegawai Dinas Kesehatan bekerja harus mengikuti SOP yang telah ditetapkan dan peraturan yang

melandasi bidang pekerjaannya. Karena Masyarakat yang dilayaninya di era sekarang ini sangat kritis dan membutuhkan pelayanan yang sangat prima di bidang kesehatan.

d. Sikap

Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat, harus memiliki sikap santun, humanis dan komunikatif, sehingga pasien yang ditanganinya dapat dengan tenang dan tidak resah dalam menghadapi penyakit yang dideritanya, khususnya penyakit yang diakibatkan tertular Covid-19.

**3. Pandemi Covid19**

Pandemi Covid-19, adalah sebuah musibah kesehatan yang terjadi di akhir tahun 2019, musibah ini awalnya terjadi di Kota Wuhan China, dalam waktu singkat pandemi Covid-19, merebak dan menularkan kemana-mana di seluruh dunia. Di Indonesia semula terjadi penularan terhadap 2 warga Masyarakat yang tinggal di Depok, mereka baru saja pulang dari luar negeri, dan tertular secara positif, seiring berjalannya waktu penularan di Indonesia semakin massif, menyebar di beberapa daerah, khususnya di Daerah khusus Ibu Kota Jakarta, dimana sebahagian Masyarakat, Jabodetabek, sebagai daerah penyangga Ibu Kota, mereka tinggal di Jabodetabek, dan bekerja di DKI Jakarta, sehingga DKI Jakarta menjadi daerah klaster terjangkitnya wabah Covid-19, dan menular ke daerah lain seperti Bogor, Tangerang, Bekasi dan Depok sendiri, sebagai daerah pertama ditemukannya warga Masyarakat tertular Covid-19 di Indonesia.

Pandemi Covid-19, merupakan wabah kesehatan yang penyebarannya,

terjadi antara manusia dengan manusia, melalui tatap muka secara langsung, melalui percikan air liur di saat mereka melakukan kontak secara langsung.

Masyarakat yang tertular merasakan batuk-batuk, influenza, demam di atas 37,5 celsius, sehingga mengganggu sistem pernapasan, jika ini tidak ditangani secara serius, akan berakibat sampai meninggal dunia.

#### **Pencegahan yang dapat dilakukan oleh Masyarakat adalah:**

- a. Mengurangi aktifitas di luar rumah, jika tidak penting sama sekali, tidak perlu keluar rumah;
- b. Menjaga jarak jika bertemu atau kontak langsung sesama manusia dengan jarak 1 sampai dengan 2 meter;
- c. Memakai masker jika tidak sehat, dan jika keluar rumah;
- d. Sering mencuci tangan dengan sabun di air yang mengalir;
- e. Bila tidak sehat, secepatnya berobat ke dokter atau ke rumah sakit dan puskesmas-puskesmas yang terdekat, agar dapat segera ditangani oleh petugas kesehatan.

Sehingga untuk mencegah penularan semakin massif, pemerintah kota Cimahi melakukan pembatasan kegiatan Masyarakat, dengan merujuk himbauan pemerintah, melakukan PSBB jilid 1, PSBB jilid 2 dan PSBB transisi menuju new normal, dan diteruskan dengan PSBB berskala mikro, yaitu Pembatasan Kegiatan Masyarakat berskala kecil jangkauannya wilayahnya, yaitu RT dan RW serta Kota, yang termasuk zona merah penyebaran dan penularan Covid-19.

#### **4. Tata Pemerintahan yang Baik**

Dewasa ini, keterbukaan informasi dan transparansi publik menjadi hal yang

sangat krusial. Terbukti dengan semakin kritisnya masyarakat menanggapi berbagai informasi yang masuk dan usaha-usaha untuk mendapatkan informasi yang transparan. Hal ini dapat dijadikan indeks penilaian dalam tata kelola pemerintahan. Sehingga untuk mengimbangi kesadaran masyarakat ini, pemerintah kemudian mulai mengembangkan berbagai cara agar aksesibilitas informasi dapat lebih mudah dinikmati oleh semua kalangan masyarakat untuk menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan sudah semakin baik.

Beberapa definisi mengenai *good governance* dikemukakan oleh beberapa lembaga. Salah satunya United Nation Development Program (UNDP) atau lembaga PBB untuk pengembangan negara-negara di dunia mendefinisikan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai suatu tanggung jawab dari kewenangan ekonomi, kewenangan administrasi, dan kewenangan politik untuk mengatur masalah-masalah sosial negara tersebut.

Sementara itu, bank dunia lebih melihat tata kelola pemerintahan dari segi ekonomi. Dalam definisinya, dikatakan bahwa suatu negara telah mencapai tata kelola yang baik apabila telah berhasil menyelenggarakan sistem pengaturan pembangunan negara yang kuat, serta bertanggung jawab, dengan tetap beriringan dengan prinsip demokrasi dan prinsip pasar yang efisien. Di samping itu, dalam tata kelola pemerintah yang baik akan menghindari kesalahan dalam alokasi dana pembangunan, termasuk penanggulangan dini tindak pidana korupsi. *Good governance* juga akan menjalankan anggaran secara disiplin sehingga aktivitas usaha rakyat dapat tumbuh dengan baik.

Berdasarkan definisi di atas, setidaknya *good governance* memiliki beberapa indikator pengukuran. Diantara indikator tersebut adalah:

**a. Transparansi**

Transparansi merupakan proses keterbukaan menyampaikan informasi atau aktivitas yang dilakukan. Harapannya, agar pihak-pihak eksternal yang secara tidak langsung ikut bertanggung jawab dapat ikut memberikan pengawasan.

**b. Partisipasi**

Partisipasi merujuk pada keterlibatan seluruh pemangku kepentingan dalam merencanakan kebijakan. Masukan dari berbagai pihak dalam proses pembuatan kebijakan dapat membantu pembuat kebijakan mempertimbangkan berbagai persoalan, perspektif, dan opsi-opsi alternatif dalam menyelesaikan suatu persoalan.

**c. Akuntabilitas**

Akuntabilitas didefinisikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas peraturan yang telah dibuat. Proses ini juga sekaligus menguji seberapa kredibel suatu kebijakan tidak berpihak pada golongan tertentu. Akuntabilitas akan melewati beberapa proses pengujian tertentu.

**d. Koordinasi**

Koordinasi adalah sebuah mekanisme yang memastikan bahwa seluruh pemangku kebijakan yang memiliki kepentingan bersama telah memiliki kesamaan pandangan. Kesamaan pandangan ini dapat diwujudkan dengan mengintegrasikan visi dan misi pada masing-masing lembaga. Koordinasi menjadi faktor yang sangat

penting, karena kekacauan koordinasi dapat menyebabkan efisiensi dan efektivitas kerja menjadi terganggu.

Pada intinya tata kelola pemerintahan yang baik melibatkan berbagai pihak secara terintegrasi. Sistem pemerintahan tidak akan berjalan optimal apabila lembaga tidak didukung oleh partisipasi aktif oleh elemen masyarakat. Lalu, untuk mencapainya diperlukan kesadaran serta pengetahuan agar masyarakat dapat berpikir kritis mengenai kebijakan yang sudah seharusnya dilakukan.

**(Sumber: dirilis dari Blog.Gamatechno.com)**

**METODOLOGI**

Metode yang digunakan dalam penulisan ini, adalah metode deskriptif kualitatif, sumber data diperoleh dari dokumen-dokumen, media cetak, media elektronik dan berbagai jurnal-jurnal ilmiah, terkait dengan pelayanan publik, serta buku-buku literatur sebagai bahan bacaan penulis dalam menganalisis terkait pelayanan publik.

**Deskriptif kualitatif** merupakan satu metode penulisan yang dilakukan secara analisis dengan mempertimbangkan sumber data yang diperoleh untuk dijadikan sebuah tulisan ilmiah, yang memiliki fakta yang obyektif secara riil terjadi saat ini di kota Cimahi di masa pandemi Covid-19 yang belum landai dan mereda saat ini. Penulis ingin mengetahui di dalam masa pandemi Covid-19 ini, bagaimana pola dan mekanisme pelayanan publik bidang kesehatan di kota Cimahi, khususnya adalah penanganan penularan penyebaran pandemi Covid-19 di kota Cimahi.

Inovasi apa yang dapat dilakukan dalam melakukan pelayanan publik bidang kesehatan di kota Cimahi. Karena pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 tidak dapat dilakukan seperti biasanya, diperlukan inovasi-inovasi pelayanan yang dapat mengurangi atau menghentikan penyebaran penularan pandemi Covid-19 di kota Cimahi.

Menurut Nazir (1988), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

## HASIL DAN BAHASAN

Pemkot Cimahi, dalam melakukan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas-Dinas Pelayanan Publik yang berada di wilayah Kota Cimahi, khususnya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Cimahi, telah melakukan langkah-langkah penanganan dalam menghadapi musibah kesehatan diantaranya:

1. Melengkapi penyempurnaan dan penambahan fasilitas kesehatan, berupa ruang-ruang perawatan bagi pasien terkonfirmasi positif Covid-19 di Kota Cimahi;
2. Melengkapi perlengkapan untuk tenaga medis atau tenaga kesehatan yang melakukan penanganan pasien Covid-19, agar tetap steril dalam menjalankan tugasnya;

3. Memberdayakan sumberdaya manusia kesehatan yang ada dan penambahan tenaga kesehatan dan tenaga medis, yang menangani pasien terkonfirmasi positif;
4. Melakukan tes rapid tes, rapid tes antigen, dan swab, bagi warga Masyarakat, agar dapat diketahui Masyarakat yang tertular dengan yang tidak tertular Covid-19.
5. Menambah mobil ambulans, menyiagakan di setiap instansi perawatan di rumah sakit atau di puskesmas di wilayah Pemkot Cimahi;
6. Melakukan pengawasan bersama petugas pengawasan yang terdiri dari TNI dan POLRI serta SATPOL PP, dalam penanganan Covid-19 di wilayah Pemkot Cimahi. Dinas lain yang tidak kalah pentingnya adalah Dinas Pertamanan dan Kebersihan, yang mempunyai tanggung jawab penyediaan lahan pemakaman bagi khusus pasien Covid-19 di wilayah Pemkot Cimahi. Untuk menangani permasalahan musibah kesehatan Pemkot Cimahi mengerahkan sumberdaya yang tersedia termasuk melakukan *refocusing* dan relokasi anggaran APBD Kota Cimahi, untuk mendukung penanganan Covid-19 di wilayah Kota Cimahi.
7. Dan Saat ini Kota Cimahi dalam pelayanan publik di setiap instansi dalam lingkungan kota Cimahi, melakukan pelayanan publik dilakukan dengan layanan berbasis aplikasi, yaitu pelayanan yang menggunakan teknologi *smart city*, yang selama ini sedang dan telah diimplementasikan kepada seluruh warga Kota Cimahi.

Untuk meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi, khususnya

pada dinas-dinas pelayanan publik, di masa pandemi Covid-19 ini, pemerintah kota Cimahi, melakukan beberapa inovasi pelayanan publik dengan melakukan pengembangan *Digital Government Service* di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi.

Upaya Kota Cimahi untuk mendorong tumbuhnya inovasi demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk masalah ini kota Cimahi kembali memperoleh apresiasi. Kali ini, apresiasi tersebut diperoleh dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia berupa penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) Tahun 2020.

Dalam ajang ini, terdapat 195 pemerintah daerah yang berhasil meraih predikat tertinggi yaitu "Sangat Inovatif" yang terdiri dari 21 provinsi, 131 kabupaten dan 43 kota dimana Kota Cimahi termasuk ke dalam salah satu diantaranya, di tengah situasi ketidakpastian ekonomi dan sosial pada masa pandemi Covid-19 ini, Kota Cimahi masih bisa menorehkan prestasi membanggakan di tingkat nasional, yaitu dalam bentuk *Innovative Government Awards* atau IGA Tahun 2020 ini, "Capaian ini merupakan penghargaan ke-2 yang berkenaan dengan aspek penelitian, pengembangan, inovasi dan teknologi selama tahun 2020. Sebelumnya, Kota Cimahi juga berhasil memperoleh penghargaan lainnya yaitu sebagai juara ke-3 tingkat nasional untuk Kota Dengan Indeks Daya Saing Tertinggi se-Indonesia dari Kemenristek/ Badan Riset dan Inovasi Nasional Republik Indonesia. Dalam kompetisi IGA tahun 2020 ini, Kota Cimahi mengirimkan 58 inovasi terbaiknya yang dipilih dari 144 inovasi yang tersebar di 28 SKPD di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cimahi. Dari 144 inovasi ini terdapat 48 inovasi atau

sekitar 33,3% yang telah menyesuaikan dengan kondisi Covid-19. Tujuh diantaranya menjadi inovasi unggulan Kota Cimahi pada ajang IGA tahun 2020 ini, yaitu Laboratorium uji Covid-19, Kelurahan Siaga dan Mobile Promkes COVID Test, *New Normal* Cimahi *Technopark*, *Digital Marketing* dan Produk Kesehatan untuk UKM, *New Normal* Pasar Atas Baru, Keringanan dan insentif PBB dan Reklame dan *Virtual Tourism 360°* Cireundeu. **(sumber dirilis dari penjelasan Plt Walikota Ngatiyana pada bulan Desember di tahun 2020).**

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan bahasan terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi, maka disimpulkan sebagai berikut bahwa:

1. Pelayanan publik bidang kesehatan, yang dilakukan oleh jajaran Dinas Kesehatan, dan dibantu aparat pengawasan yang terdiri dari TNI, POLRI dan SATPOL PP, dilakukan dengan sangat baik dan telah dapat memberikan tingkat kepuasan Masyarakat Kota Cimahi.
2. Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Cimahi, dalam hal ini yang bertanggung jawab dalam penanganan pasien terdampak Covid-19, untuk menyiapkan lahan pemakaman bagi Masyarakat yang meninggal akibat Covid-19, melayani sangat baik sesuai kebutuhan Masyarakat dan Pemkot Kota Cimahi.
3. Pemkot Cimahi, saat ini telah melakukan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi berbasis smart city, di setiap dinas pelayanan publik sehingga dalam hal pelayanan publik,

kendala-kendala dapat diatasi dengan cepat dan tepat.

4. Dalam penanganan penularan Covid-19. Pemerintah daerah kota Cimahi, turut serta melibatkan partisipasi Masyarakat, khususnya daerah dimana masih termasuk zona merah, warga Masyarakat saling bahu membahu, untuk memberikan bantuan kepada warga yang sedang melakukan isolasi secara mandiri, karena terinspeksi Covid-19, dan di bawah pengawasan dan pengendalian Dinas Kesehatan Kota Cimahi.

#### **SARAN**

Tata Kelola Pemerintahan Kota Cimahi, di masa pandemi Covid-19, tetap berjalan, dengan berbagai inovasi yang dilakukan oleh jajaran aparatur pemerintah Kota Cimahi, namun dalam implementasinya masih diperlukan adanya pengawasan dan pengendalian dari jajaran terkait, dengan disediakannya kotak-kotak saran yang dapat dijadikan tempat bagi warga Masyarakat yang masih merasakan kurang puas, atas pelayanan yang diterimanya, khususnya pelayanan kesehatan yang sedang mewabah saat ini, ini sangat penting sebagai *check and balance* terkait pelayanan publik. Pada unit-unit pelayanan diupayakan perlu ditambahkan CCTV, sebagai unit pengawasan internal bagi Pimpinan, saat ini sudah ada, namun dirasakan masih sangat kurang.

Keberhasilan Tata Pemerintahan di Kota Cimahi, diharapkan dapat ditiru oleh kota-kota lainnya di Jawa Barat, bahkan di Seluruh Indonesia. Di tahun 2020 beberapa kali Kota Cimahi mendapatkan penghargaan atas inovasi-inovasi pelayanan publik dari pemerintah,

sebagai Kota yang saat ini menggunakan jaringan *smart city*, diseluruh dinas-dinas pelayan publik secara terpadu. Sehingga Cimahi mendapatkan julukan kota *Smart City*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku**

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. cet.ke-2. Bandung: Alfabeta
- Nugroho D Riant. 2006. *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Suharto, Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. bandung: Refika Aditama
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*1, Rineka Cipta, Jakarta.

##### **Peraturan Perundang-Undangan:**

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.
- Undang-Undang RI No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah