

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA KREATIF DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PEMERINTAH DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Mesy Faridah Hendiyani

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

mesy_farida@ipdn.ac.id

ABSTRACT

This article discusses public service innovations carried out by local governments to increase public trust in the government. The locus of this research is in the city of Bandung, West Java Province, one of the UNESCO creative city networks. The purpose of this paper is to analyze the innovation of public services carried out by the government to serve the public in creating and innovating so that public trust in the government increases. The research method uses a qualitative method with an inductive approach. Data obtained through interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the regional government of Bandung City creates service innovations in the form of facilities to support the creation and innovation of the community, although there are some things that still need to be addressed. The relationship between the government and the community is closer. The role of local government in serving the community to support the potential of community creation and innovation is very important.

Keywords: *community; creation; government; innovation; service*

ABSTRAK

Artikel ini membahas inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Lokus penelitian ini adalah di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat yang merupakan salah satu jaringan kota kreatif UNESCO. Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dalam berkreasi dan berinovasi sehingga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah meningkat. Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah Kota Bandung menciptakan inovasi pelayanan berupa sarana untuk mendukung kreasi dan inovasi masyarakat, meski ada beberapa hal yang masih harus dibenahi. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih dekat. Peran pemerintah daerah dalam melayani masyarakat untuk mendukung potensi kreasi dan inovasi masyarakat sangat penting.

Kata kunci: *inovasi; kreasi; masyarakat; pelayanan; pemerintah*

PENDAHULUAN

Partisipasi masyarakat dalam pemerintahan sangat penting terutama di Indonesia sebagai negara yang demokratis. Masyarakat merupakan bagian dari pemerintahan. Sebagaimana diuraikan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah bahwa partisipasi masyarakat adalah peran serta Masyarakat untuk menyalurkan aspirasi, pemikiran, dan kepentingannya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (Pemerintah, 2017).

Di satu sisi, partisipasi publik dalam pelaksanaan pemerintahan daerah menjadi efektif jika masyarakat percaya pada pemerintah baik dari segi kebijakan maupun administrasi pemerintahan. Di sisi lain, kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah Kota Bandung setelah peresmian walikota dan wakil walikota baru pada tahun 2013 menurun pada tahun 2015 (Saputra, 2015). Masalah ini harus segera diselesaikan karena layanan pemerintah harus berjalan dengan baik.

Pemerintahan modern memiliki dinamika sesuai dengan perkembangan zaman dan lebih mementingkan kebutuhan masyarakat untuk percaya pada pemerintah. Menapaki era *Open Government*, strategi dan inisiatif pemerintah yang terbuka bagi masyarakat adalah kunci untuk memperbaiki hubungan masyarakat dengan pejabat public/pemerintah dan untuk mendapatkan kembali kepercayaan mereka pada pemerintah (OECD, 2019). Selain itu, era revolusi industri 4.0 mengharuskan pemerintah untuk bekerja lebih efektif, efisien dan komunikatif melalui media yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah Kota Bandung sebagai kota kreatif menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satunya adalah di bidang pelayanan publik. Untuk menciptakan masyarakat yang kreatif dan inovatif, pemerintah juga sebagai pengelola pelayanan publik harus lebih kreatif dan inovatif. Sehingga

pemerintah dapat memfasilitasi kebutuhan masyarakat terlebih dalam menggunakan teknologi.

Inovasi adalah salah satu bentuk perubahan di sektor publik (Colville & Carter, 2012). Inovasi didukung oleh teknologi yang semakin berkembang untuk membuat kreasi orang lebih bernilai. Potensi kreasi dan inovasi masyarakat Kota Bandung semakin berkembang.

Kreasi dan inovasi warga Kota Bandung adalah salah satu industri kreatif di bidang seni, baik kerajinan maupun desain. Peran masyarakat kreatif dapat meningkatkan pendapatan daerah dan pendapatan per kapita. Oleh karena itu, pemerintah kota Bandung melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung berupaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui inovasi layanan publik dengan memfasilitasi masyarakat untuk berkarya dan berinovasi. Hal ini harus dilakukan karena tugas pemerintah khususnya kepada masyarakat kota kreatif adalah memfasilitasi masyarakat.

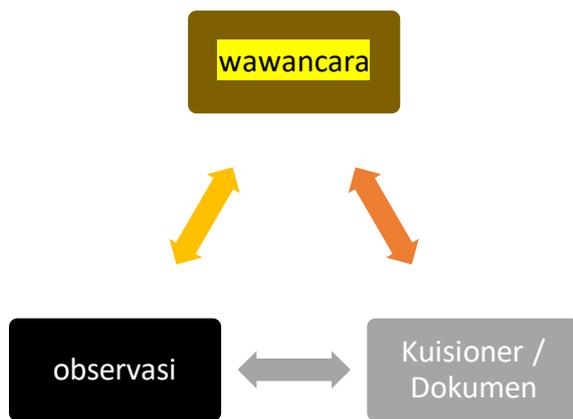
Kota kreatif berkaitan erat dengan kreasi dan inovasi dan cara pemerintah mengelolanya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung dalam melayani masyarakat untuk terus berkarya dan berinovasi sehingga kepercayaan publik terhadap pemerintah meningkat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini berdasarkan pada Denhardt dan Denhardt yang merumuskan delapan prinsip dalam pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2007) dan mengelola layanan dengan menggunakan teknologi membuat layanan lebih bernilai (Davis & Heineke, 2003). Penelitian ini mendukung inovasi layanan publik pemerintah Kota Bandung melalui mengintegrasikan teknologi ke dalam layanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu berusaha mendapatkan

informasi dan mencari pemahaman berdasarkan fakta atau fakta yang terjadi di lapangan atau lokasi penelitian untuk dianalisis dan dianalisis lebih lanjut dari fenomena yang muncul sehingga gambaran yang jelas dan sistematis diperoleh untuk memecahkan masalah penelitian yang dihadapi. Data bersumber dari data primer berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dan masyarakat Kota Bandung. Data sekunder dari berbagai sumber, yaitu dokumen, jurnal, surat kabar, buku, dan peraturan Pemerintah Kota Bandung. Teknik pengumpulan data dalam tulisan ini adalah melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi data (Sugiyono, 2014)



Gambar 1

Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Sugiyono (2014)

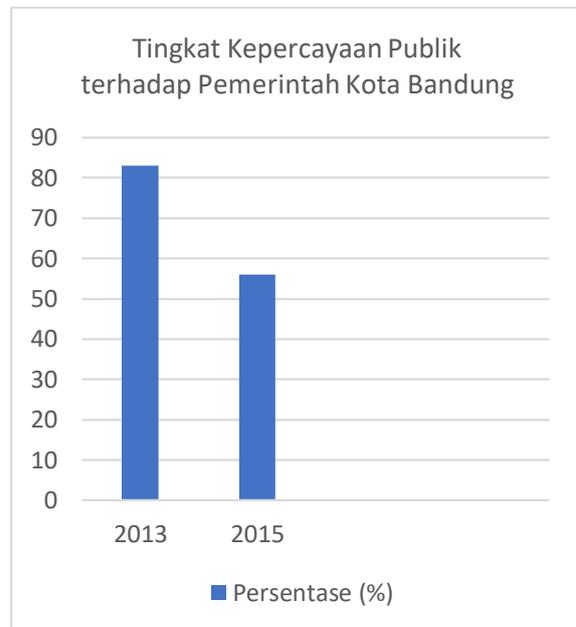
Berdasarkan Gambar 1 pengumpulan data melalui wawancara dengan pejabat daerah Kota Bandung, terutama Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, masyarakat Kota Bandung, dan manajer UPT Bandung Creative Hub (BCH). Pengamatan atau pengamatan langsung ke layanan dan UPT terkait dengan inovasi layanan Pemerintah Kota Bandung. Dokumen diperoleh melalui berbagai sumber sebagaimana dijelaskan dalam kaitannya dengan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, tampilan data, dan penarikan simpulan.

PEMBAHASAN

Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah Kota Bandung

Kepercayaan publik pada pemerintah memiliki arti tersendiri bagi efektivitas kinerja pemerintah daerah. Rendahnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah membuat masyarakat tidak mudah menerima informasi yang disampaikan oleh pemerintah terkait dengan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan pemerintah. (Dwiyanto, 2017).

Kepercayaan publik pada pemerintah daerah Kota Bandung setelah pelantikan walikota dan wakil walikota baru pada tahun 2013 telah menurun pada tahun 2015 (Saputra, 2015).



Gambar 2

Tingkat Kepercayaan Publik di Kota Bandung

Sumber: Survey eLSID

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Lingkaran Studi Informasi dan Demokrasi (eLSID) dari 415 responden, pada 2013 tahun pertama walikota dan wakil walikota diangkat, tingkat kepercayaan pada pemerintah mencapai 83 persen seperti terlihat pada Gambar 2. Namun, pada 2015 ada penurunan 27 persen, dengan hanya 56 persen dari tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu Pemerintah Kota Bandung

telah berusaha meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam bentuk meningkatkan pelayanan publik.

Peningkatan layanan dalam bentuk fasilitas, forum komunitas Kota Bandung yang kreatif dan inovatif. Kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat terkait penciptaan fasilitas pendukung yang membutuhkan teknologi kelas dunia, Pemerintah Kota Bandung ditindaklanjuti dengan pembangunan *Bandung Creative Hub Building* (BCH).

Gedung *Bandung Creative Hub* (BCH) menjadi pusat kreatif pertama di Indonesia, dan kedua di Asia Tenggara. Sebelumnya ada Thailand yang memiliki Pusat Kreatif yang disebut *Thailand Creative & Design Center* (TCDC). Gedung BCH memiliki Studio Inovasi (Printer 3D, Pemotongan Laser, Printer Tekstil, dll.), Studio Mode, Studio ICT, Studio Foto / TV, Studio Musik, Studio Keramik, Museum Desain, Toko Desain, Perpustakaan Desain / Seni, Galeri Seni, Studio Desain, Bioskop untuk Film Eksperimental, Ruang Kelas, Kafe / Resto, Ruang Kerja Bersama dan tempat nongkrong / Studi 24 jam, dan perpustakaan. Semua ruangan di Gedung BCH menggunakan *Wi-Fi*. Hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat di era revolusi industri 4.0 salah satunya adalah *Internet of Things* (IoT).

Potensi Kreativitas Masyarakat Kota Bandung

Potensi kreativitas masyarakat Kota Bandung tergolong tinggi di Indonesia. Ini didukung oleh pernyataan dari UNESCO bahwa sejak 2015 Kota Bandung telah memasuki jaringan kota-kota kreatif UNESCO selain Kota Pekalongan (UNESCO, 2019). Kota Bandung memiliki potensi seluruh subsektor ekonomi kreatif. Ekonomi kreatif terdiri dari 16 subsektor. Keenam belas subsektor terdiri dari aplikasi dan game; Arsitektur; desain interior; Desain komunikasi visual; desain produk; mode; film, animasi, dan video; fotografi; kerajinan; kuliner; musik; penerbitan; iklan; seni Drama; seni; televisi dan radio (Pemerintah Republik Indonesia, 2015).

Setiap kecamatan di Bandung memiliki ekonomi kreatif sendiri. Menurut Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, ekonomi kreatif memiliki peran penting dalam menjaga laju pertumbuhan ekonomi di kota tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan di sektor ini perlu ditingkatkan.

Pelayanan Mendukung Kreativitas dan Inovasi Masyarakat

Peran Pemerintah dalam mendukung kegiatan kreatif adalah menyediakan fasilitas dan infrastruktur. Pemerintah Kota Bandung menyediakan *Bandung Creative Hub Building* (BCH). Bangunan ini dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Gedung unik dengan fasilitas lengkap sejumlah subsektor industri kreatif adalah wujud pemerintah Kota Bandung memfasilitasi masyarakatnya untuk lebih kreatif.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah yang dianalisis mengacu pada delapan prinsip yang dikemukakan Denhardt & Denhardt (Denhardt & Denhardt, 2007)

• Kenyamanan

Prinsip ini menunjukkan bagaimana aksesibilitas pemerintah menjalankan layanan publik. Di era revolusi industri 4.0 saat ini, teknologi menjadi alat yang sangat penting di segala segi kehidupan manusia. Teknologi sebagai alat penghubung/komunikasi antarsesama manusia, khususnya masyarakat-pemerintah. Saran atau aspirasi dari masyarakat sangat berguna bagi pengembangan pemerintah daerah yang begitu dinamis saat ini. Oleh karena itu, dibutuhkan sarana atau fasilitas dari pemerintah untuk berkomunikasi dan memberikan informasi kepada masyarakat.

Masyarakat Kota Bandung yang kreatif dan inovatif diberikan akses oleh Pemerintah Kota Bandung. Akses yang mempermudah komunikasi antara pemerintah dan masyarakat adalah melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook. Media-media ini dipilih karena menjangkau berbagai lapisan masyarakat di

berbagai usia. Sebagian besar masyarakat saat ini mengakses media sosial tersebut untuk berbagi informasi apapun. Pemerintah kota Bandung mendapat komentar, saran, maupun kritik secara langsung dari masyarakat melalui media tersebut.

Selain itu, pemerintah Kota Bandung membangun sarana untuk mengembangkan keenambelas subsektor industri kreatif. Sarana ini bernama *Bandung Creative Hub* (BCH). BCH dikelola oleh UPT dibawah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. BCH dibangun sesuai dengan visi misi Walikota dan Wakilnya yang ingin membawa Bandung menjadi kota kreatif dunia. Gedung ini terdiri dari enam lantai yang dibuka untuk umum ruangan per subsektor dapat dipinjam secara gratis. Akses ini mempermudah masyarakat Kota Bandung yang ingin membuat kreasi tanpa memerlukan banyak biaya untuk menyewa fasilitas pendukung.

Masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan fasilitas BCH, untuk peminjaman ruangan sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan secara maksimal sehingga masyarakat merasa tenang dan aman, tidak berebut menggunakan fasilitas yang ada.

- **Keamanan**

Keamanan dalam hal ini adalah bagaimana orang dapat merasa aman dan percaya diri menggunakan layanan ini. Dalam menggunakan pelayanan ini, masyarakat merasa aman menggunakan fasilitas BCH karena didampingi oleh koordinator subsektor yang profesional. Masyarakat merasa aman juga karena terdapat SOP yang jelas.

Hal yang kurang dari keamanan penggunaan fasilitas BCH adalah dari segi peretas jaringan internet yang digunakan. Sehingga hal ini perlu ditindaklanjuti agar aman dari peretas jaringan internet.

- **Keandalan**

Layanan disediakan dengan benar dan tepat waktu. Sesuai dengan SOP yang dimiliki BCH, masyarakat dapat menggunakan

ruangan dan fasilitas lain di Gedung ini. Hal ini dapat terlaksana karena keandalan pengelola UPT BCH dan koordinator seni dan desain dari masing-masing subsektor industri kreatif. Adapun syarat yang ada harus dipenuhi, misalnya peminjaman ruangan harus berkaitan dengan 16 subsektor ekonomi kreatif. Jam penggunaan sesuai prosedur yang ada.

- **Perhatian Personal**

Layanan yang disediakan oleh pemerintah dapat diinformasikan secara akurat oleh pihak berwenang kepada warga, dan pejabat dapat bekerja dengan penduduk untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Untuk menciptakan informasi yang akurat dan dibutuhkan masyarakat, BCH dapat diakses secara mudah melalui beberapa media sosial, maupun *website*. Begitupun pendaftaran peminjaman ruangan dan fasilitasnya.

- **Pendekatan Pemecahan Masalah**

Pendekatan pemecahan masalah merujuk pada bagaimana pejabat dapat memberikan informasi bagi masyarakat untuk mengatasi masalah.

Untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, BCH memiliki standar operasional prosedur untuk meminimalisasi permasalahan yang ada.

- **Keadilan**

Penilaian oleh warga diperlukan agar mereka percaya bahwa pemerintah telah memberikan layanan secara adil bagi semua. Seluruh masyarakat Kota Bandung khususnya dan warga dunia umumnya dapat menggunakan fasilitas gratis yang berupa *Co-working space* dan perpustakaan. Namun, untuk peminjaman ruangan Hanya untuk warga Kota Bandung karena ketika peminjaman harus menunjukkan KTP Kota Bandung.

- **Pertanggungjawaban Keuangan/Fiskal**

Prinsip ini berarti bagaimana membuat warga negara percaya bahwa pemerintah telah menyediakan layanan yang menggunakan uang publik secara bertanggung jawab.

Kota Bandung menaruh perhatian besar pada sektor industri kreatif ini. Pasalnya, industri ini telah menyumbang hampir 11% kepada Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung (Hartomo, 2017). BCH merupakan salah satu akses gratis bagi masyarakat milik Kota Bandung. Fasilitas gratis ini merupakan salah satu wujud pelayanan kepada masyarakat, dan uang milik masyarakat dari APBD dikelola dengan baik sehingga kembali dapat digunakan kembali oleh masyarakat dan bermanfaat bagi mereka.

- **Pengaruh Masyarakat**

Pengaruh masyarakat memiliki makna bahwa masyarakat merasakan perubahan ketika mereka menyampaikan aspirasinya terkait dengan pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kota Bandung (2019), Pemerintah Kota Bandung sudah semakin baik dalam melayani masyarakat terlebih dalam memfasilitasi kreasi masyarakat.

Fasilitas berupa komputer, mesin jahit, mesin cetak yang ada di BCH dibeli oleh pemerintah daerah Kota Bandung berdasarkan saran atau aspirasi masyarakat. Aspirasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BCH dilakukan dengan cara menghubungi koordinator subsektor industri kreatif di BCH secara langsung, melalui media sosial, serta melalui layanan pengaduan *online* di *commandcenter* Bandung.

Barang, media, sarana pendukung kreasi di BCH tidak ada yang sia-sia atau tidak digunakan karena seluruhnya sarana berkualitas bagus dan masyarakat merasa puas menggunakan fasilitas sarana atau media yang diberikan pemerintah daerah kota Bandung melalui BCH. Oleh karena itu, produk/kreasi yang dihasilkan masyarakat Kota Bandung via fasilitas BCH dapat bersaing secara global karena alat/bahan yang digunakan berstandar internasional.

Adapun pihak yang mengidentifikasi barang/alat yang dibutuhkan adalah para koordinator 16 subsektor yang direkrut oleh BCH yang merupakan desainer/seniman handal yang diseleksi dan direkrut secara profesional oleh Pemerintah Kota Bandung untuk bertugas di masing-masing subsektor.

Hingga saat ini pemerintah terus memfasilitasi kreativitas masyarakat. Hal ini diakui juga oleh pemerintah pusat. Salah satunya adalah Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) Republik Indonesia memilih Kota Bandung sebagai lokasi pelaksanaan Bekraf Festival (Advertorial, 2017). Selain itu Bapak Presiden Republik Indonesia menyebutkan bahwa Kota Bandung merupakan pusat kreatif *hub* paling siap di Indonesia (Florentin, 2018). Hal ini menunjukkan Kota Bandung berhasil dalam memfasilitasi masyarakat untuk berkreasi dan berinovasi. Masyarakat menjadi semakin semangat dalam berkreasi karena dukungan pemerintah berupa pelayanan yang menggunakan teknologi membuat masyarakat semakin percaya terhadap pemerintah.

SIMPULAN

Inovasi pelayanan publik di Kota Bandung sebagai kota kreatif sudah baik dalam memfasilitasi masyarakat yang kreatif melalui infrastruktur beserta fasilitas yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang andal dan berstandar internasional guna mewadahi masyarakat agar lebih kreatif. Fasilitas ini mendekatkan masyarakat dengan pemerintah dan hasil akhirnya adalah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Bandung meningkat setelah di tahun 2015 menurun.

Adapun hal yang perlu ditingkatkan adalah keamanan jaringan internet. Hal ini harus ditingkatkan guna terhindar dari peretas jaringan internet yang tidak bertanggung jawab sehingga masyarakat nyaman dan aman menggunakan fasilitas di BCH khususnya yang menggunakan jaringan internet. Dari tulisan ini

semoga lebih banyak kabupaten/kota yang memfasilitasi masyarakat agar lebih terbuka dengan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Advertorial. (2017). Selalu Fasilitas Kreativitas Warga, Kota Bandung Ditunjuk Jadi Tuan Rumah Bekraf Festival. *Pikiran Rakyat*. Retrieved from <http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/12/05/selalu-fasilitas-kreativitas-warga-kota-bandung-ditunjuk-jadi-tuan-rumah>
- Colville, I., & Carter, M. (2012). Innovation and Change in Public Services. In L. Brown & S. P. Osborne (Eds.), *Handbook of Innovation in Public Services*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Davis, M. M., & Heineke, J. N. (2003). *Managing Services: Using Technology to Create Value*. New York: McGraw Hill.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The New Public Service Expanded Edition Serving, Not Steering. In *M.E. Sharpe London*. London: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi. In *UGM Press*.
- Florentin, V. (2018). Jokowi Sebut Bandung Paling Siap Jadi Pusat Industri Kreatif. Retrieved April 26, 2019, from Tempo.co website: <https://nasional.tempo.co/read/1145100/jokowi-sebut-bandung-paling-siap-jadi-pusat-industri-kreatif/full&view=ok>
- Hartomo, B. (2017). Bandung Creative Hub, Surga Bagi Insan Kreatif -Bandung Command Center. Retrieved July 30, 2019, from <https://commandcenter.bandung.go.id/bandung-creative-hub-surga-bagi-insan-kreatif/>
- OECD. (2019). Open Government. Retrieved from OECD.org website: <https://www.oecd.org/gov/open-government.htm>
- Pemerintah, I. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. , (2017).
- Pemerintah Republik Indonesia. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2015 tentang Badan Ekonomi Kreatif*. , 1 § (2015).
- Saputra, Y. (2015, May 27). Tingkat kepercayaan warga Bandung terhadap Ridwan Kamil menurun. *Rappler*. Retrieved from <https://www.rappler.com/world/regions/asia-pacific/indonesia/94528-tingkat-kepercayaan-bandung-ridwan-kamil-menurun>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UNESCO. (2019). Creative cities map. Retrieved August 2, 2019, from Creative Cities Network website: <https://en.unesco.org/creative-cities/creative-cities-map>

