

## **INOVASI LAYANAN PUBLIK PUSAT INFORMASI DAN KOORDINASI JAWA BARAT (PIKOBAR) SAAT PANDEMI COVID-19**

Syaidah

Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika  
(BPSDMP) Kominfo, Jl Pajajaran No.88 Bandung, Jawa Barat, 022-6017493  
Syai001@kominfo.go.id

---

### **ABSTRAK**

Segala daya serta upaya telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam upaya penanggulangan wabah virus Corona Covid-19, berbagai kebijakan serta peraturan pemerintah pusat dalam rangka penanggulangan pandemic Covid-19 ini juga dilanjutkan oleh pemerintah daerah pemerintah daerah di seluruh Indonesia, tak terkecuali Provinsi Jawa Barat. Inovasi Pelayanan publik “PIKOBAR” merupakan salah satu inovasi yang dibuat oleh pemerintah provinsi Jawa Barat dalam upaya mendukung penanganan wabah Covid-19 berada di satu platform. Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana inovasi pelayanan publik tentang pencegahan dan penanggulangan corona virus disease 19 (covid-19) berbasis inovatif di provinsi Jawa Barat. Inovasi kebijakan public diharapkan dapat memberikan percepatan dalam pencegahan dan penanggulangan wabah yang terjadi sekarang ini. Metode tulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis studi literature berbagai kebijakan publik untuk menggambarkan konsep-konsep yang sesuai dengan kajian inovasi pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Inovasi, Layanan Publik, Pikobar

### ***PIKOBAR PUBLIC SERVICE INNOVATION DURING PANDEMIC COVID-19 IN THE PROVINCE OF WEST JAVA***

#### ***ABSTRACT***

*All power and efforts have been made by the Indonesian government in overcoming the Corona Covid-19 virus outbreak, various policies and regulations of the central government in the context of tackling the Covid-19 pandemic have also been continued by local government local governments throughout Indonesia, including West Java Province. Public service innovation "PIKOBAR" is one of the innovations made by the West Java provincial government in an effort to support the handling of the Covid-19 outbreak on one platform. The purpose of this research is to describe how innovative public services are about prevention and control of the innovative-based corona virus disease 19 (covid-19) in West Java province. It is hoped that public policy innovation can accelerate the prevention and control of the current outbreak. This writing method uses a qualitative approach with literature study analysis techniques of various public policies to describe the concepts that are in accordance with the study of public service innovation.*

**Keywords:** *Innovation, Public Service, Pikobar*

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 hingga saat ini masih menjadi momok bagi masyarakat, namun agar semua kegiatan berjalan seperti biasa, masyarakat harus lebih memperhatikan dan menjalani adaptasi kebiasaan baru (*new normal*) dengan menerapkan disiplin dalam perilaku hidup bersih dan sehat. Dengan mengikuti prosedur 3M mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak dan hindari kerumunan. Hal ini perlu dilakukan dalam upaya penurunan resiko peningkatan Covid-19 yang sudah terjadi selama 1 tahun sejak perama kali covid-19 ini temukan di Wuhan, Cina sejak Desember 2019 serta telah menyebar ke semua negara di dunia dengan dampak dan masif kemunculannya telah mendirupsi kehidupan sosial manusia ke hampir semua sektor baik sosial, pendidikan, pemerintahan, perekonomian, transportasi udara bahkan sampai pada kegiatan ibadah terutama untuk kaum muslim yang sudah biasa rutin melakukan sholat jumat berjamaah di masjid dilarang hal ini dilakukan pemerintah dalam upaya menekan penyebaran virus covid-19. Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-

langkah dalam menangani pandemi global dari *Covid-19*.

Sebelum itu, pemerintah juga telah meningkatkan kesiagaan banyak rumah sakit dan peralatan yang sesuai dengan standar internasional, termasuk pada anggaran yang secara khusus dialokasikan bagi segala upaya pencegahan dan penanganan. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah., hingga akhir Maret 2020. Kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Menurut Amin Al Linda, (2020); Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BP2D) Provinsi Jabar, paparan Pemda Provinsi Jabar menyajikan berbagai inovasi dalam upaya meningkatkan daya saing secara nasional, termasuk inovasi digital. Gubernur menyampaikan paparan tentang bagaimana

daya saing Jabar yang menunjukkan Jabar layak menjadi provinsi terbaik se-Indonesia. Adapun kategori Anugerah Pemerintah Daerah Inovatif merupakan penghargaan yang diberikan kepada pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota terkait pengembangan ekosistem inovasi di daerah guna mendukung peningkatan daya saing daerah. Selain penilaian dari Indeks Daya Saing Daerah 2020, Terdapat kriteria penilaian dari nilai presentasi inovasi antara lain sebagai berikut :

- 1) Inovasi pemerintah daerah dalam mendorong tumbuh kembangnya inovasi di daerah terkait kepemimpinan, kebijakan, anggaran, Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Alam (SDA), start up, dan budaya inovasi.
- 2) Kolaborasi dengan akademisi, pebisnis, pemerintah, dan komunitas (ABG+C). Sejumlah langkah kolaboratif dalam mencapai keberhasilan pembangunan, salah satunya Samsat Jbret yang memungkinkan warga membayar pajak kendaraan melalui aplikasi web dan seluler bekerja sama dengan e-commerce. Kolaborasi pun menjadi visi Jabar

pada masa kepemimpinan Gubernur Jabar Ridwan Kamil yaitu Jabar Juara Lahir dan Batin Melalui Inovasi dan Kolaborasi, karena tidak mungkin pemerintah bekerja sendiri, tetapi harus mampu berkolaborasi dengan unsur Pentahelix.

- 3) Kriteria Produk Unggulan Daerah (PUD) yang dihasilkan memberikan nilai tambah, produktivitas, dan meningkatkan daya saing daerah. PUD Jabar pada dasarnya berasal dari manufaktur, pertanian, perkebunan, peternakan, hingga pariwisata. Produk unggulan antara lain domba Garut, sapi Pasundan, dan kopi Java Preanger.
- 4) Ketersediaan infrastruktur digital untuk pengembangan inovasi daerah. Jabar sebagai provinsi digital, mulai dari adanya Desa Digital, Command Center, hingga Creative Center.
- 5) Inovasi untuk pencegahan, penanggulangan, serta pemulihan ekonomi masyarakat terdampak pandemi global COVID-19. Selain Jabar, lima provinsi lain masuk dalam seleksi presentasi, yaitu Provinsi Sumatera Selatan, Banten,

Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Sulawesi Selatan.

Ridwan Kamil selaku Gubernur Jawa Barat dengan cepat dan tanggap melakukan percepatan penanganan infeksi virus corona ini, dengan melanjutkan beberapa kebijakan diantaranya :

- 1) Keputusan Menteri Nomor Keputusan Menteri Kesehatan HK.01.07/Menkes/21/2020 Pemanfaatan dana alokasi khusus bidang kesehatan untuk pencegahan dan/atau penanganan covid-19 tahun anggaran 2020.
- 2) Keputusan Menteri Nomor Keputusan Menteri Kesehatan HK.01.07/Menkes/214/2020 Jejaring laboratorium pemeriksaan *corona virus disease* 19 (covid-19).
- 3) Keputusan Menteri Nomor Keputusan Kepala BNPB 13.A Tahun 2020 Perpanjangan status keadaan tertentu darurat bencana wabah penyakit akibat virus corona di Indonesia.
- 4) Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 32 Tahun 2020 Pedoman pelaksanaan padat karya dengan keikutsertaan masyarakat akibat pandemi wabah covid 19.
- 5) Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 30 Tahun 2020. Pedoman

pembatasan sosial berskala besar di daerah kota Bandung, daerah kota Cimahi, daerah kabupaten Bandung, daerah kabupaten Bandung Barat dan daerah kabupaten Sumedang.

- 6) Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 27 Tahun 2020 Pedoman pembatasan sosial berskala besar di daerah kabupaten Bogor, daerah kota Bogor, daerah kota Depok, daerah kabupaten Bekasi dan daerah kota Bekasi.
- 7) Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 26 Tahun 2020 Jaring pengaman sosial (*social safety net*) bagi masyarakat yang terdampak ekonomi akibat pandemi *corona virus disease* 19 (covid-19) di Jawa Barat.

## METODE PENELITIAN

Inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau merupakan perubahan dari sebuah bentuk organism yang lama dan dapat memberikan dampak serta pengaruh yang signifikan terhadap cara pengelolaan yang dilaksanakan. Inovasi dapat diartikan tidak hanya tentang pembaharuan dalam aspek

teknologi atau peralatan yang baru, tetapi dapat diartikan dalam lingkup yang lebih luas misalnya produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi dapat berupa penggabungan unsur-unsur yang dapat dikatakan baru serta merupakan kombinasi dari beberapa unsur yang telah ada atau bahkan perubahan signifikan yang berawal dari tradisional dalam melakukan sesuatu hal serta mengacu pada produk yang baru serta kebijakan, program serta pendekatan baru.

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari sebuah penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik dalam pelaksanaan harus mengacu pada regulasi maka pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakatnya. Penyediaan layanan dari Pemerintah dapat dilaksanakan baik dari sektor publik seperti Badan Pemerintah, Sekolah Milik

Pemerintah, Rumah Sakit Pemerintah, dan lain-lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dalam rangka penanggulangan pandemic covid-19 ini juga dilanjutkan oleh pemerintah daerah pemerintah daerah di seluruh Indonesia, tak terkecuali Provinsi Jawa Barat yang merupakan Provinsi tempat pasien pertama terinfeksi virus covid-19, berdasarkan data Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Indonesia, Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi kedua terbanyak setelah DKI Jakarta. *Anggara Sahya* dkk (2020) ; Inovasi Kebijakan Publik Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Corona Virus Disease 19 (COVID-19) Di Jawa Barat.

Ridwan Kamil selaku Gubernur Jawa Barat termasuk salah satu Gubernur yang merupakan perpanjangan tangan dari Presiden secara langsung dengan cepat dan tanggap melakukan percepatan penanganan infeksi virus corona ini, hal tersebut dengan melanjutkan mengeluarkan beberapa program penanggulan covid 19 di Jawa Barat dengan nama PIKOBAR seperti terlihat pada table di bawah ini: 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 inovasi pemerintah lebih bernilai dan manfaatnya dapat dirasakan oleh warganya. Potensi pengembangan inovasi pemerintah daerah khususnya propinsi Jawa Barat saat ini semakin meningkat salah satunya adalah inovasi yang diberi nama Pikobar yang merupakan salah satu inovasi yang dibuat oleh pemerintah provinsi Jawa Barat untuk mendukung penanganan wabah Covid-19 berada di satu platform.

Menurut Gubernur Jabar Ridwan Kamil, "Bahwa inilah inovasi yang rumit. Semua urusan COVID-19 dimasukkan secara teknologi ke Pikobar." Dari mulai menyumbang, daftar rapid test, data,

komplain, dalam satu pintu. Itu kelebihan Jawa Barat,"

Berkat keuletan dan kerja keras serta kerja sama dengan berbagai stakeholder Pemerintah Daerah (Pemda) Provinsi Jawa Barat (Jabar) menorehkan prestasi. Pikobar (Pusat Informasi dan Koordinasi COVID-19 Jabar) masuk *Top 21 Inovasi Pelayanan Publik* Penanganan COVID-19. Hal tersebut tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 246 Tahun 2020 tentang *Top 21 Inovasi Pelayanan Publik* Penanganan COVID-19.

Aplikasi Pikobar sudah diunduh lebih dari satu juta. Hal itu menggambarkan bahwa Pikobar telah digunakan oleh banyak masyarakat sebagai sumber informasi penanganan COVID-19 di Jabar. Selain itu, Pikobar memiliki sejumlah fitur yang dapat memudahkan masyarakat mendapatkan informasi dan berkomunikasi dengan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Jabar. Salah satunya adalah fitur aduan bantuan sosial (bansos). Dari sisi pengguna sudah cukup besar. Sudah lebih dari 1 juta yang download dan penggunaan tiap hari sangat banyak. Pikobar ini satu platform yang terintegrasi dengan seluruh layanan yang ada.

Pikobar memiliki fitur SOLIDARITAS (Sistem Online Data Penerima Bantuan Sosial). Fitur tersebut menyajikan data penerima bantuan sosial (bansos) di Jawa Barat (Jabar) dengan komprehensif. Adapun fitur unggulan yang banyak digunakan warga antara lain fitur data informasi kasus di Jabar, nasional, dan dunia, cek sebaran kasus, dan periksa mandiri. Selain itu, Pikobar pun mempunyai fitur anti hoaks atau berita bohong. Pikobar dikembangkan secara in-house dalam kurun waktu yang relatif singkat oleh tim Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Layanan Digital, Data, dan Informasi Geospasial Pemda Provinsi Jabar, atau yang lebih sering dikenal dengan nama Jabar Digital Service. Sourcecode Pikobar juga bersifat open-source, memudahkan upaya replikasi aplikasi ini untuk penanganan COVID-19 di berbagai daerah lain. Aplikasi ini juga ramah disabilitas dan dapat diakses oleh pengguna tuna netra. Setiaji menyatakan, penghargaan memang bukan hal terpenting dalam menangani COVID-19 di Jabar.

Aplikasi Pikobar sudah menyentuh ke akar persoalan dan manfaatnya bisa dirasakan langsung oleh masyarakat. Tentu diharapkan dapat dikembangkan lebih luas lagi bukan hanya untuk COVID-19, tapi

penanganan bencana. Berikut gambar tentang Pikobar:



**Gambar 1. Pikobar (Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jabar)**

Gubernur Jawa Barat melalui Surat Edaran Gubernur Jawa Barat telah meresmikan Pikobar pada tanggal 4 Maret 2020 di Jabar Command Center, menyusul penetapan status siaga-1 COVID19 di wilayah Provinsi Jawa Barat. Berikut ini keunggulan dari Pikobar: (1) Menghindari Penyebaran Hoax COVID-19, Pikobar adalah sebuah sistem dimana warga bisa mengunduh dan mendapatkan informasi yang akurat tentang COVID-19; (2) Berisi Informasi Seputar Data ODP dan PDP, Aplikasi canggih Pikobar ini juga dapat memberikan informasi terkait jumlah pasien yang sudah positif terjangkit corona dengan menggunakan data resmi yang bersumber dari pemerintah setempat; (3) Terdapat fasilitas Nomor Darurat Untuk Penanganan Corona, Aplikasi buatan Pemprov Jabar tersebut juga menyediakan nomor layanan darurat yang bisa diakses masyarakat yaitu di nomor 119 atau 08112093306 sebagai penanganan atau

tindakan awal untuk penanganan warga yang terindikasi terpapar virus corona.

Pada aplikasi Pikobar juga bisa menampilkan berbagai video dan grafis untuk memberikan edukasi kepada pengguna dalam upaya mencegah penyebaran Corona. Mulai dari alur informasi untuk pemeriksaan kesehatan hingga fitur untuk mengetahui keadaan terkini penyebaran Corona di belahan dunia. Bisa Memberikan Bantuan Masukan, Melalui aplikasi Pikobar, para warga Jawa Barat bisa ikut menyalurkan bantuan keperluan pasien atau keluarga terkena virus Corona, selain itu warga Jabar yang menggunakan aplikasi ini juga bisa memberikan masukan terkait kinerja atau tindakan dari pemerintah setempat apakah sudah tepat sasaran atau masih perlu diperbaiki. Terdapat fitur periksa mandiri pada aplikasi dengan mendeteksi 29 macam penyakit pernafasan serta dari sistem akan menyarankan pengguna aplikasi tersebut untuk menghubungi 119 atau nomor hotline Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, jika dinyatakan harus mendapatkan penanganan lebih lanjut. Di bawah ini tampilan aplikasi Pikobar yang menyajikan banyak informasi tentang Covid-19.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi Pikobar

merupakan terobosan Pemerintah Provinsi Jawa Barat berupa penyederhanaan atas prosedur birokrasi yang panjang jika dilakukan secara manual, sebelumnya masyarakat minim informasi atas upaya-upaya pencegahan penyebaran virus, sekarang dengan adanya Pikobar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang terpusat dalam waktu yang sangat singkat. Terobosan ini sesuai dengan visi dan misi Jawa Barat Juara Lahir Bathin. Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan adanya

Pikobar menjadi Provinsi terdepan dalam hal penyediaan informasi secara langsung dan ter-update seperti disampaikan oleh Mendagri Tito Karnavian dalam kunjungannya ke Command Center yang merupakan lokasi Pusat Informasi dan Komunikasi Covid-19 Jabar (Pikobar)

## **SIMPULAN**

Suatu program kebijakan publik dan inovasi ibaratkan dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan dimana satu sama lain tidak bisa terpisahkan, karena inovasi akan memberikan pengetahuan baru dan bermanfaat sedangkan kebijakan publik memeberikan aspek teori, pedoman dan metode yang akan memperkuat inovasi kebijakan publik. Upaya-upaya inovasi kebijakan publik yang dilakukan oleh

Pemerintah Provinsi Jawa Barat terkait dengan penanganan wabah Covid-19 diharapkan mampu memberikan kebaruan dan kebermanfaatannya sehingga diharapkan dapat memberikan dampak pada upaya yang lebih kongkrit dan membangun partisipasi masyarakat secara berkesinambungan dan juga memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi meskipun dalam kondisi wabah (Muslim, 2016).

Masa pandemi Covid-19 ini diharapkan tidak menjadi alasan pemerintah untuk tidak memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik tentu harus terus berjalan setidaknya melalui pemberian pelayanan minimum dan hak masyarakat tetap terpenuhi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Instansi penyelenggara pelayanan publik harus melakukan penyesuaian pelayanan dan inovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik. Berikut saran bagi instansi penyelenggara pelayanan publik agar tetap dapat melayani dengan baik di masa pandemi Covid-19:

Kinerja yang terukur saat WFH. Saat WFH, kinerja pegawai harus terukur khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Pejabat di atasnya wajib mengontrol capaian kinerja setiap

bawahannya, sehingga apa saja yang dikerjakan dapat sesuai dengan target dan *output* yang ingin dicapai, serta dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat walaupun bekerja dari rumah.

Mengikuti protokol pencegahan Covid-19 bagi instansi yang masih melakukan pelayanan tatap muka. Instansi yang masih melakukan pelayanan tatap muka harus mengikuti protokol kesehatan pencegahan Covid-19 yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat sehingga pegawai dan masyarakat terjamin keamanan dirinya.

Pelayanan secara *online*. Instansi yang bertugas sebagai pelayanan publik hendaknya melaksanakan pelayanan secara *online* dengan memanfaatkan teknologi sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat mengakses pelayanan dan tetap mendapatkan haknya walaupun Instansi tersebut memberlakukan WFH.

Penyederhanaan prosedur layanan. Hendaknya prosedur layanan yang rumit disederhanakan sehingga instansi penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat.

Tersedianya kanal pengaduan. Instansi penyelenggara pelayanan publik hendaknya menyediakan akses bagi

masyarakat yang ingin mengadukan terkait pelayanan publik, ini sebagai kontrol dan evaluasi. Jika ada pengaduan pelayanan publik yang tidak sesuai maka dapat cepat direspon dan segera dapat dibenahi.

Walaupun pandemi Covid-19 belum berakhir, diharapkan instansi penyelenggara pelayanan publik tetap dapat melayani masyarakat dan memberikan pelayanan terbaiknya. Jangan sampai dengan alasan pandemi Covid19, pelayanan pada instansi penyelenggara pelayanan publik menjadi buruk, bahkan terhenti pelayanannya sehingga merugikan dan menghilangkan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Perubahan mekanisme layanan berpotensi memunculkan berbagai persoalan seperti: Kegagalan penggunaan media baru (teknologi) dalam layanan, ketakutan penyelenggara layanan terhadap dampak Covid-19 hingga masalah kedisiplinan mematuhi protokol pencegahan Covid-19 bisa membuat pelayanan tidak berjalan secara ideal. Berdasarkan beberapa poin penting di atas sebaiknya pemerintah harus segera menyediakan payung hukum terkait standar pelayanan di era new normal seperti sekarang ini. Dengan adanya kepastian hukum maka malpraktik layanan dapat dicegah.

Penetapan aturan baru dalam standar layanan harus mengedepankan aspek kemanusiaan dan kebutuhan publik. Kedua, pemerintah harus mengantisipasi potensi malpraktik layanan dengan melakukan penguatan kapasitas aparatur dalam pemberian layanan “model baru” dan sosialisasi standar layanan baru kepada penerima layanan. Ketiga, pemerintah sebagai penyelenggara layanan harus mengantisipasi ketidakpastian masa berakhirnya pandemi ini dengan mempersiapkan penggunaan teknologi dalam tahapan layanan untuk menghindari terjadinya antrian layanan.

Tentu dengan mempertimbangkan teknologi atau aplikasi khusus yang sederhana dan mudah untuk diakses oleh siapa saja. Keempat, Pemerintah perlu menyiapkan anggaran khusus di tengah pandemi Covid-19, untuk memastikan bahwa protokol pencegahan penyebaran virus tersebut bisa dilaksanakan dengan baik di tengah penyelenggaraan pelayanan publik.

Kelima, koordinasi antar instansi yang bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan layanan publik mulai dari level pemerintah pusat, provinsi, kabupaten, kecamatan hingga desa menjadi poin fundamental yang dapat meminimalisir risiko terjadinya penurunan

kualitas pelayanan publik yang lebih buruk. Koordinasi yang dimaksud di sini semestinya tidak lagi dipandang dalam logika teknokratik, namun lebih sebagai kesadaran kolektif dari penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap responsif dan fleksibel terhadap segala kemungkinan munculnya tantangan dan paradigma baru yang mengiringi penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggara Sahya, Afiah Salamatin, Farida Siti Ai, Muslim Jaliludin (2020) ; Jurnal ; Inovasi Kebijakan Publik Tentang Pencegahan Dan Penanggulangan Corona Virus Diesese 19) (COVID-19) Di Jawa Barat.  
<http://digilib.uinsgd.ac.id/30850/1/INOVA%20KEBIJAKAN%20PUBLIK%20TENTANG%20PENEGAHAN%20DAN%20PENANGGULANGAN%20edit.pdf>  
diakses tanggal 12\_Nopember 2020.

Considine, M., Lewis, J. M., Alexander, D., Considine, M., Lewis, J. M., & Alexander, D. (2009). Innovation and Public Policy. In Networks, Innovation and Public Policy. <https://doi.org/10.1057/97802305950>> diakses 4 Agustus 2020

Farida, A. siti. (2011). Sistem Ekonomi Indonesia. Bandung: Pustaka Setia.

Hermansyah (2020) Artikel, (14 oktober 2020) Inovasi Digital Jabar Diapresiasi Tim Juri Anugerah Pemerintah Daerah Inovatif 2020 tersedia <<https://pikobar.jabarprov.go.id/articles/inovasi-digital-jabar-diapresiasi-tim-juri->

[anugerah-pemerintah-daerah-inovatif-2020-artcl.kg8savzlgzquuzveu8o](https://artcl.kg8savzlgzquuzveu8o)> diakses tanggal 15 Nopember 2020.

Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus, E. (2017). Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik. JISPO: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Kurniawan Hendra, (2020) ; <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--saran-terhadap-pelayanan-publik-di-masa-pandemi-covid-19>.> Diakses tanggal 12 agustus 2020.

Muslim , J. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Bandung Tahun 2015. Jispo, 6(1), 124–128. Retrieved from <<http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/jispo/article/view/1753>> diakses tanggal 5 Nopember 2020

Nur Khansa Ranawati (2020) ; Pikobar (Pusat Informasi dan Koordinasi COVID 19 Jabar).<<https://ayobandung.com/read/2020/08/27/122954/pikobar-masuk-top-21inovasi-pelayanan-publik-penanganan-covid-19>>. diakses tanggal 15 Nopember 2020.

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan Dalam Prespektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. Journal Spirit Publik.

Tito, Artikel (2020); Ayo Purwakarta <<http://www.ayopurwakarta.com/read/020/03/19/4545/>> diakses tanggal 12 Agustus 2020

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.