



## DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI:  
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

### INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID-19: *BEST PRACTICES* DI PROVINSI JAWA BARAT *Public Service Innovation In The Covid-19 Pandemic: Best Practices In West Java Province*

Harditya Bayu Kusuma<sup>1</sup>, Benedicta Retna Cahyarini<sup>2</sup>, Ladiatno Samsara<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Pusat Teknologi Pengembangan Kompetensi, Lembaga Administrasi Negara

<sup>2</sup>Pusat Riset Kebijakan Publik, Badan Riset dan Inovasi Nasional

#### ARTICLE INFORMATION

*Article history:*

Received date: 1 Maret 2022

Revised date: 21 April 2022

Accepted date: 22 April 2022

#### ABSTRACT

*The Covid-19 pandemic that has hit the world has changed various orders of life, including the Indonesian nation. Services to the community carried out by the government have also changed according to conditions so that public services can continue to run during the Covid-19 pandemic. The West Java Province Covid-19 Information and Coordination Center (PIKOBAR), Bandung City Population Administration Service and MOPELING SARASA (Motorcycle Services for Saba Rahayat Desa) Sukabumi Regency are some examples. These three services can provide optimal services to the community during the Covid-19 pandemic. This paper aims to describe the best practices of public service innovation during the Covid-19 pandemic in West Java Province, analyze the prerequisites for the success of public service innovation during the Covid-19 pandemic and find out the challenges in implementing these public service innovations. This paper uses a literature study method with various references, literature and research journals relevant to the topic of writing. The results showed that what proved PIKOBAR of West Java Province, Population Administration Service of Bandung City and MOPELING SARASA of Sukabumi Regency can provide convenience in services during the Covid-19 pandemic. When things are limited, these three innovations can help people continue getting services from the government. Based on the above innovations, the prerequisites for successful public service innovation during the Covid-19 pandemic include leadership commitment, the synergy between parties, and output-oriented and information technology support. Meanwhile, the challenges faced in implementing public service innovations are resources, community participation and innovation sustainability*

*Keywords: Public Service, Public Service Innovation, Best Practices*

#### ABSTRAKSI

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia telah merubah berbagai tatanan kehidupan, tanpa kecuali Bangsa Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah turut berubah menyesuaikan kondisi agar pelayanan publik tetap berjalan di tengah pandemi Covid-19. Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR), Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung dan MOPELING SARASA (Motorcycle Services for Saba Rahayat Desa) Kabupaten Sukabumi merupakan beberapa contohnya. Ketiga pelayanan ini mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat di kala pandemi Covid-19. Paper ini bertujuan untuk mendeskripsikan *best practices* inovasi pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 di Provinsi Jawa Barat, menganalisis prasyarat keberhasilan inovasi pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 dan mengetahui tantangan dalam implementasi inovasi pelayanan publik tersebut. Tulisan ini menggunakan metode studi pustaka dengan berbagai referensi, literatur dan jurnal penelitian yang relevan dengan topik penulisan. Hasil penelitian menunjukkan PIKOBAR

Provinsi Jawa Barat, Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung dan MOPELING SARASA Kabupaten Sukabumi terbukti dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan di kondisi pandemi Covid-19. Di saat berbagai hal serba terbatas, ketiga inovasi tersebut dapat membantu masyarakat untuk tetap mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Berdasarkan inovasi diatas prasyarat keberhasilan inovasi pelayanan publik di masa Pandemi Covid-19 diantaranya komitmen pimpinan, sinergitas antar pihak, berorientasi output dan dukungan teknologi informasi. Sedangkan tantangan yang dihadapi dalam implementasi inovasi pelayanan publik tersebut adalah sumber daya, partisipasi masyarakat dan keberlanjutan inovasi.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Best Practices*

2022 UPNVJT. All rights reserved

## PENDAHULUAN

Berbagai perubahan dalam tatanan kehidupan manusia telah terjadi selama masa pandemi Covid – 19. Memang secara ekonomi, banyak orang bahkan negara yang terseok-seok bertahan hidup akibat terjangkit pandemi ini. Pengeluaran negara sebagian besar teralihkan untuk menyelesaikan keadaan darurat seperti penyediaan jaring pengaman sosial dan peningkatan infrastruktur kesehatan, sementara pendapatan negara dari pajak menurun (Hadiwardoyo, 2020) akibat daya beli masyarakat yang juga turun. Akan tetapi, seperti yang pernah disampaikan oleh Presiden Joko Widodo pada tahun 2020 lalu, bahwa kita harus berdamai dengan Covid-19. Sehingga jika kita melihat sisi positif dari pandemi ini, banyak sekali inovasi di berbagai bidang yang lahir selama masa pandemi. Sebut saja sistem bekerja dan sekolah jarak jauh menggunakan teknologi informasi yang selama ini tidak pernah terpikirkan, atau inovasi jual beli melalui media *online* yang juga berdampak juga pada inovasi sistem penjualan serta distribusinya.

Sejak awal pandemi, pemerintah mencoba mengimplementasikan berbagai macam pembatasan aktivitas masyarakat dengan berbagai istilah seperti PSBB, PPKM, PPKM mikro, PPKM dengan level dan berbagai istilah lainnya. Di satu sisi, pemerintah yakin bahwa penerapan kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat ini efektif untuk memutus rantai penularan virus Covid-19 (Thorik, 2020). Tetapi disisi lain, seperti yang disampaikan juga oleh Thorik, (2020) bahwa kebijakan ini berdampak pada terhentinya kegiatan sehari-hari di segala aspek, dan menuntut pemerintah untuk menggelontorkan anggaran sebagai stimulan untuk mendukung kebutuhan masyarakat serta peningkatan infrastruktur fasilitas kesehatan. Akibatnya, permasalahan yang timbul di tengah

masyarakat bukan hanya kekhawatiran tentang penyebaran virus Covid-19 saja, tetapi juga tentang larangan beraktivitas yang berimbas pada kondisi, psikologis dan ekonomi (Nasruddin & Haq, 2020).

Dari sektor birokrasi, pembatasan kegiatan masyarakat ini juga memberikan dampak negatif bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari sektor pemerintah mengalami hambatan karena adanya larangan berkerumun di area publik serta kebijakan *work from home* bagi pegawai pemerintah yang memberikan pelayanan. Akibatnya, gerak pelayanan publik menjadi terhambat. Untuk mengatasi hal tersebut, instansi pemerintah mengambil berbagai kebijakan dan inovasi-inovasi baru agar pelayanan publik dapat tetap dilakukan. Penerapan protokol kesehatan yang ketat pada penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu strategi yang diambil. Strategi selanjutnya adalah dengan melahirkan inovasi-inovasi baru berbasis teknologi informasi (Taufik & Warsono, 2020). Oleh karenanya, Taufik & Warsono, (2020) menyebutkan bahwa ide-ide kreatif dari penyelenggara birokrasi sangat diperlukan untuk melahirkan inovasi baru sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik di tengah pandemi Covid-19. Sebagai upaya adaptasi pelayanan publik di era pandemi ini, perlu dikembangkan inovasi-inovasi berbasis teknologi informasi yang mudah dipahami serta mudah diakses oleh masyarakat banyak (Sutrisna, 2021) sehingga dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

Berbagai inovasi pelayanan publik dengan basis teknologi informasi telah banyak berkembang di masa pandemi. Di sektor kesehatan kita mengenal berbagai kanal dan aplikasi yang memberikan informasi seputar pandemi covid, seperti

[www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id),

www.coronajogjaprov.go.id, www.kawalcovid.id, PIKOBAR, Peduli Lindungi, e-HAC dan berbagai inovasi lainnya. Di sektor lain, misalnya pada administrasi kependudukan ada Alpukat Betawi dari Dinas Dukcapil DKI, Paling Mantap dari Dinas Dukcapil Kabupaten Pasaman, Pelayanan Adminduk Disdukcapil Kota Bandung, dan MOPELING SARASA dari Dinas Dukcapil Kabupaten Sukabumi. Kemudian di sektor pendidikan, beberapa universitas melakukan inovasi dalam proses pembelajaran maupun pelayanan administrasi dan perpustakaan.

Implementasi inovasi-inovasi seperti beberapa contoh diatas, tentu tidaklah mudah. diperlukan dukungan dari berbagai faktor, misalnya sumberdaya dan infrastruktur. Selain itu, dibutuhkan pula kerja keras dan usaha untuk mengimplementasikan inovasi ini. Oleh karenanya, tulisan ini ingin mendeskripsikan *best practices* inovasi serta menganalisis prasyarat keberhasilan inovasi pelayanan publik dan mengetahui tantangan implementasinya di masa pandemi Covid-19 ini. Dalam paper ini, penulis fokus pada inovasi pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat di masa pandemi Covid-19. Inovasi yang menjadi fokus pada tulisan ini adalah PIKOBAR Provinsi Jawa Barat, Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung dan MOPELING SARASA Kabupaten Sukabumi. Pemilihan ketiga inovasi ini dilakukan karena penulis memandang bahwa inovasi-inovasi ini dapat dijadikan contoh *best practices* karena keberhasilannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di tengah keterbatasan pada masa pandemi Covid-19.

Sebenarnya, telah banyak dilakukan penelitian terkait inovasi pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Misalnya penelitian terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital di era pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-Government* di era pandemi Covid-19 masih membutuhkan pematapan dan pematangan dalam hal kualitas pelayanan (Lestari et al., 2021). Pelayanan *online* juga dianggap belum diimplementasikan secara optimal. Salah satunya sosialisasi program yang belum berjalan secara baik (Rahmadanik, 2021). Selanjutnya, penelitian lainnya menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 memberikan ruang untuk terciptanya inovasi berbasis teknologi. Seperti hasil

penelitian dari Wati, (2021) yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) fokus pada 3 O (online, ojol dan offline). Penelitian terkait Pusat Informasi Koordinasi Jawa Barat (PIKOBAR) Jawa Barat saat pandemi Covid-19 sudah dilakukan oleh Syaidah, (2020). Akan tetapi, penelitian ini hanya menggambarkan implementasi PIKOBAR sebagai pusat informasi Pandemi Covid-19 di Provinsi Jawa Barat, dan tidak menyangdingkan inovasi ini dengan inovasi lainnya.

Disisi lain, dalam hal pemberian pelayanan publik, khususnya posisi tawar pelanggan, belum sepenuhnya memuaskan. Pelanggan tidak merasa dilayani secara baik (Podungge & Solihin, 2020). Hal ini dipengaruhi oleh perspektif psikologi (persepsi, sikap, kepribadian dan motivasi) pegawai yang dianggap belum sejalan.

Beberapa penelitian yang disampaikan diatas lebih banyak menggambarkan inovasi tunggal yang dilakukan oleh instansi penyedia layanan publik. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan dalam tulisan ini. Tulisan ini berfokus untuk menggambarkan berbagai inovasi yang muncul di Provinsi Jawa Barat baik itu inovasi terkait pelayanan kependudukan maupun inovasi terkait penanganan Pandemi Covid-19. Pembahasan berbagai inovasi yang muncul di Provinsi Jawa Barat ini menjadi *novelty* dalam tulisan ini.

Tulisan ini membahas 3 aspek, yaitu bagaimana gambaran *best practices* pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat serta kaitannya dengan inovasi, prasyarat keberhasilan implementasi *best practices* serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi tersebut. Diharapkan ketiganya mampu menggambarkan sebuah implementasi *best practices* inovasi pelayanan publik, sehingga dari tulisan ini dapat dilakukan replikasi implementasi inovasi pelayanan publik.

## KAJIAN PUSTAKA

### Community Empowerment (sub title) Konsep Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan penjelasan

bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik yang diatur meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan Setijaningrum, (2009) memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah salah satu wujud dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat selain sebagai abdi negara. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa aparatur negara selain melayani negara, di sisi lain juga melayani masyarakat. Selain aparatur negara, ada pihak-pihak lain yang dapat memberikan pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Komaruddin, (2014) bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Mahmudi, (2015) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan berbagai urusan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mahmudi, (2015) juga menambahkan bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik, antara lain:

1. Transparansi, pelayanan publik diberikan secara terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak;
2. Akuntabilitas, pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat;
3. Kondisional, pelayanan publik diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyelenggara pelayanan dan masyarakat;
4. Partisipatif, pelayanan publik harus dapat mendorong peran aktif masyarakat;

5. Tidak diskriminatif, pemberian pelayanan publik tidak boleh membedakan suku, ras, agama, dan golongan, dan berbagai aspek lainnya; dan
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, penyelenggara pelayanan dan masyarakat harus selalu memperhatikan dan memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Selanjutnya terkait dengan peningkatan pelayanan publik melalui inovasi, beberapa konsep inovasi diusung oleh lembaga pemerintah. Dari sisi perundangan, PermenPAN dan RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menyebutkan bahwa inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/ atau modifikasi dari yang sudah ada. Sedangkan Dwiyanto (dalam LAN:2014) menyatakan bahwa inovasi adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan gagasan ataupun pengetahuan baru dan memiliki transformasi ke dalam hasil, serta kemudian dapat mengembangkan suatu nilai tambah pada praktik dan proses, barang dan jasa, adopsi teknik dan pendekatan baru dalam pengelolaan di satu organisasi. Sementara itu, Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengoperasionalkan inovasi menjadi sebuah sesuatu yang memiliki unsur kebaruan dan bermanfaat. Artinya ada aspek yang baru dalam setiap inisiasi inovasi. Selain itu, juga terdapat kemanfaatan. Inovasi yang dijalankan memberikan kemanfaatan bagi pengguna layanan (LAN, 2014).

Inovasi dapat dikategorikan dalam beberapa bentuk diantaranya: inovasi produk atau jasa, inovasi teknologi, inovasi proses, inovasi organisasi dan manajemen, inovasi konsep, inovasi tata kelola dan inovasi institusi (Bekkers, 2011). Setiap inovasi bisa diklasifikasikan dalam beberapa bentuk. Disisi lain, LAN membagi inovasi ke dalam 8 (delapan) area diantaranya: konsep, teknologi, struktur organisasi, hubungan, sumber daya manusia, proses, metode dan produk (Lembaga Administrasi Negara, 2014).

Inovasi saat ini tidak bisa dilepaskan dari kinerja instansi pemerintah, karena masih ditemukan berbagai masalah dalam pelayanan publik. Mukarom & Laksana, (2016) juga melihat adanya kompleksitas permasalahan dalam bidang

pelayanan, yang berhubungan dengan sisi biaya/finansial, kesetaraan gender, efisiensi, kualitas, relevansi, akses dan pemerataan. Maka diperlukan suatu inovasi pelayanan publik sebagai bentuk perwujudan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

PermenPAN dan RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik mengemukakan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Imanuddin, (2016) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu inisiatif terobosan dari instansi publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan ini terletak pada kebaruan yang ada pada inovasi pelayanan publik yang dikembangkan. Kebaruan yang dimaksud adalah proses pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik harus terus dikembangkan bahkan dicontoh dengan melakukan replikasi inovasi. Basuki, (2013) menyatakan bahwa Inovasi pelayanan publik merupakan pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat. Beberapa atribut dari inovasi pelayanan publik, antara lain:

1. Keuntungan relatif. Inovasi terdapat nilai lebih dari penyelenggaraan pelayanan publik sebelumnya.
2. Kesesuaian. Inovasi yang lama menjadi suatu bagian dari proses transisi ke inovasi yang lebih baru.
3. Kerumitan. Inovasi yang baru memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari yang ada sebelumnya.
4. Kemungkinan dilakukan percobaan. Inovasi dapat diterima oleh penyedia dan pengguna layanan dan telah dilakukan uji publik serta memiliki keunggulan dari yang sebelumnya.
5. Dapat diamati. Inovasi memberikan kemudahan untuk dapat diamati dari segi cara kerja dan hasilnya terbukti lebih baik.

### **Best Practices**

Konsep *best practices* sangat populer di dalam pengembangan inovasi dan pelayanan terutama di sektor publik. Menurut Osburn et al., (2011) setidaknya terdapat 3 (tiga) hal yang menyebabkan penggunaan term *best practices* ini menjadi sangat populer. Pertama, istilah “*best practices*” sangatlah sederhana dan menarik sehingga sangat cocok ditempelkan pada inovasi dan pelayanan. Kedua, label “*best practices*” mendorong penyedia layanan untuk menampilkan layanan sebaik mungkin. Ketiga, klaim “*best practices*” tentu saja akan lebih banyak menarik konsumen maupun stakeholder. (Osburn et al., 2011)

Secara harfiah, *best practices* diartikan sebagai praktik baik yang dilakukan oleh individu atau sebuah organisasi dan dapat direplikasi oleh individu dan organisasi lain. Konsep dan kriteria *best practices* ini sudah menjadi *common sense* di antara organisasi-organisasi publik maupun privat. Akan tetapi, Osburn et al., (2011) mengatakan bahwa terkadang pelabelan “*best practices*” bisa saja menyesatkan secara konseptual jika tidak diikuti dengan bukti yang kuat mengenai klaim “*best practices*” tersebut.

Oleh karenanya, untuk menghindari kesalahpahaman dalam pelabelan “*best practices*” ini, setiap organisasi menciptakan definisi dan kriteria *best practices* sesuai dengan area dan kebutuhan masing-masing. Beberapa organisasi publik seperti Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) dan European Union (EU) menyusun definisi *best practices* melalui program-programnya. Berdasarkan definisi *best practices* dari beberapa program yang diinisiasi oleh PBB tentang *best practices*, PBB mendefinisikan *best practices* sebagai sebuah inisiatif program atau kegiatan yang memberikan kontribusi bagi masyarakat dengan memberikan bukti keberhasilan sebagai pertimbangan untuk replikasi dan studi lanjutan (UN Habitat, 2022; United Nations, 2011). Selanjutnya PBB dalam dokumen laporannya menyebutkan beberapa kriteria *best practices*, antara lain: *equality* dan anti diskriminasi dalam mewadahi interaksi dan akses, memberikan ruang dan pelibatan aktif kepada masyarakat untuk berpartisipasi, berbasis pada hasil dengan

perubahan yang dapat terukur, memiliki sumber anggaran dan sumber daya manusia yang tepat, *sustainable*, dapat direplikasi, dan pelibatan kemitraan yang efektif dengan berbagai pihak (United Nations, 2011).

## METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam tulisan ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan kondisi inovasi pelayanan publik di era pandemi Covid-19 berdasarkan data dan informasi yang diperoleh. Tulisan ini menggunakan metode studi pustaka yaitu mengumpulkan data dan informasi dengan menelaah berbagai buku, referensi, literatur dan jurnal penelitian yang relevan. Berbagai kajian dan teori yang terkait dipergunakan sebagai landasan berpikir mengenai fenomena inovasi pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 yang ditemukan melalui literatur dan data sekunder lainnya. Studi kepustakaan dalam penelitian ini melakukan penelaahan data dan informasi dari 3 (tiga) inovasi yang dikembangkan di era pandemi Covid-19 yaitu : Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR), Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung dan MOPELING SARASA (Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa) Kabupaten Sukabumi. Analisis data dilakukan menggunakan triangulasi data yaitu: peraturan perundangan, pemberitaan dan literatur dari buku dan jurnal terkait inovasi pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini memiliki batasan ruang lingkup pada inovasi yang lahir di era pandemi Covid-19 dan diimplementasikan di Provinsi Jawa Barat. Selanjutnya masih dalam ruang lingkup penelitian, tulisan ini merupakan hasil dari penelitian terapan dimana hasil analisis dari tulisan ini lebih implementatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi *Best Practices* Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Pemerintah Provinsi Jawa Barat mempunyai beberapa layanan inisiatif untuk merespon Pandemi Covid-19. Layanan ini tentunya menyesuaikan dengan kebutuhan untuk menerapkan protokol kesehatan yang ketat salah satunya membatasi mobilisasi masyarakat. Beberapa layanan ini dapat

dijadikan *best practices* untuk diimplementasikan di tempat lain.

### Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR)

Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR) merupakan sistem informasi terpadu satu data berbasis web yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait Covid-19 di Provinsi Jawa Barat. Sistem ini dapat diakses melalui laman <https://PIKOBAR.jabarprov.go.id>. Dalam web PIKOBAR, secara umum terdapat berbagai menu yang menyajikan informasi terkait Covid-19. Khusus untuk dashboard PIKOBAR, tersedia menu home, data, berita, kontak, vaksinasi, isoman, cari oksigen, FAQ, forum dan donasi. Masing-masing menu ini memiliki fungsi yang berbeda-beda.

Pada menu home, kita akan disediakan informasi terkini terkait pelayanan penanggulangan Covid-19. Selain itu juga tersedia nomor telepon *call center* 119 beserta *chat whatsapp* yang terhubung langsung dengan admin PIKOBAR. Namun, admin whatsapp ini dikelola oleh mesin sehingga jawaban yang tersedia berupa *template* informasi yang kita butuhkan. Terkait *call center*, di halaman depan ini juga terdapat *call center* lengkap sampai level kabupaten. Sehingga masyarakat yang membutuhkan informasi, dalam memilih sesuai dengan kebutuhannya. Selain *call center* dan *chat whatsapp*, PIKOBAR juga dilengkapi dengan informasi melalui Instagram @PIKOBAR\_jabar. Dalam aplikasi Instagram tersebut memuat berbagai informasi khususnya terkait tips dalam menangani Covid-19 dan update sebaran covid harian.

Update Covid-19 harian ini juga dapat dilihat di website PIKOBAR. Tidak hanya update kasus aktif saja, melainkan pasien sembuh, meninggal dunia, bahkan *suspect* pun tersedia datanya secara harian di website PIKOBAR. Daftar lengkap rumah sakit rujukan juga tidak ketinggalan ditampilkan di halaman home PIKOBAR. Selain itu, terdapat juga berbagai informasi terkait himbauan untuk mengimplementasikan pola hidup bersih dan sehat (5M) serta tanya kabar antar warga Jabar. Informasi-informasi ini berguna untuk saling

berbagi informasi antar warga Jabar. Di bagian akhir menu home terdapat Salinan kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam penanganan Covid-19. Khususnya terkait kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Halaman data menyediakan informasi terkait statistik masyarakat terkonfirmasi positif, sembuh, meninggal dunia bahkan suspek beserta peta sebarannya. Selain itu, terdapat juga data terkait jumlah tes PCR dan Antigen. Terdapat juga data terkait keterisian tempat tidur (BOD) seluruh rumah sakit milik pemerintah baik provinsi, kabupaten maupun kota serta rumah sakit swasta di wilayah Jawa Barat. Bahkan tersedia juga data sebaran rumah sakit yang dapat menjadi rujukan penanganan covid-19 atau rumah sakit yang tidak bisa menjadi rujukan. Bahkan untuk masyarakat yang akan melakukan Isolasi Mandiri (isoman), tersedia informasi dan panduan untuk melakukan isoman. Bahkan juga tersedia menu untuk konsultasi dengan dokter, permohonan kebutuhan vitamin serta kebutuhan tabung oksigen. Menu vaksinasi tersedia informasi terkait lokasi vaksinasi beserta waktu pelaksanaan vaksinasi. Informasi ini riil time sesuai dengan penjadwalan vaksinasi di wilayah tertentu.

### **Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung**

Pelayanan administrasi kependudukan Kota Bandung saat ini telah dapat dilakukan secara daring/online. Melalui website <https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan-online> pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk Kota Bandung) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dalam website tersebut terdapat beberapa menu diantaranya Selesai dalam Genggaman (SALAMAN). Merupakan produk layanan yang berbasis aplikasi android untuk pengurusan dokumen akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak dan perpindahan penduduk.

Dalam aplikasi SALAMAN juga terdapat berbagai informasi terkait prosedur layanan serta syarat untuk mengajukan layanan. Namun, untuk bisa mengakses seluruh layanan tersebut, setiap orang diwajibkan untuk mendaftar terlebih dahulu serta mendapatkan *username* dan *password* yang akan berlaku untuk kebutuhan pengurusan

Pemutakhiran Data Kependudukan Mandiri (PEMUDA). Layanan ini berupa input biodata, perbaikan data, cetak ulang KTP elektronik serta cetak kartu keluarga. Masing-masing layanan memiliki persyaratan yang berbeda-beda.

Dalam pelayanan Adminduk juga terdapat *e-Punten* Kota Bandung, aplikasi untuk pendaftaran warga yang menetap tinggal sementara waktu. Layanan ini dapat diakses melalui aplikasi berbasis android. Layanan lain yang memudahkan masyarakat Kota Bandung adalah layanan melalui *email*. Seluruh layanan administrasi kependudukan Kota Bandung dapat diakses melalui *email* Disdukcapil Kota Bandung. Akan tetapi, layanan ini masih menggunakan domain *email* umum, belum menggunakan *email* resmi organisasi pemerintah. Layanan yang dapat dilakukan melalui *email* diantaranya layanan NIK ganda, penduduk tidak memiliki identitas, akta lahir, akta perkawinan, akta perceraian, surat keterangan dan kutipan akta karena hilang atau rusak.

### **MOPELING SARASA (Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa) Kabupaten Sukabumi**

Salah satu bentuk inovasi yang dihadirkan dengan inspirasi adanya wabah Covid-19 adalah Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa (MOPELING SARASA) Kabupaten Sukabumi. Inovasi ini merupakan inovasi yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan jemput data bagi masyarakat berkebutuhan khusus, lansia dan warga terpencil (Sukabumiupdate, 2019).

Pelayanan ini dilakukan dengan mendatangi masyarakat khususnya di wilayah terpencil serta memiliki medan yang sulit dijangkau oleh kendaraan roda empat. Tujuannya agar pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) masyarakat, khususnya penerbitan KTP elektronik, di wilayah tersebut dapat terpenuhi secara optimal seperti hanya wilayah lain. Inovasi ini dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sukabumi. Teknisnya, terdapat petugas yang melakukan layanan jemput bola pengurusan adminduk khususnya KTP elektronik. Namun, dikarenakan keterbatasan sumber daya, pelaksanaan penerbitan KTP elektronik, sata ini hanya sebatas perekaman saja.

Untuk pengisian blangko belum bisa dilakukan secara optimal.

### **Best Practices Pelayanan Publik Sebagai Sebuah Inovasi**

Pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 di Provinsi Jawa Barat dilakukan secara berbeda. Langkah ini sebagai upaya akomodatif untuk mengikuti dinamika perubahan lingkungan yaitu maraknya pandemi Covid-19. Sehingga pelayanan publik yang dijalankan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat juga menyesuaikan dengan kondisi lingkungan. Perubahan yang paling dominan dilakukan dalam aspek pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan, pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang sifatnya langsung serta memiliki varian layanan yang beragam.

Masa pandemi Covid-19, terdapat dua layanan administrasi kependudukan yang dijalankan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat maupun pemerintah kota dan kabupaten yaitu Mopeling Sarasa dan pelayanan administrasi kependudukan Kota Bandung berbasis web. Kedua layanan ini menjawab tantangan Pandemi Covid-19 terkait pembatasan interaksi masyarakat.

Dua layanan administrasi kependudukan diatas apabila kita sandingkan dengan konsep inovasi, dapat dikategorikan menjadi sebuah kegiatan inovasi. Hal ini dikarenakan, baik Mopeling Sarasa maupun pelayanan administrasi kependudukan Kota Bandung setidaknya memiliki dua unsur utama inovasi yaitu kebaruan dan kemanfaatan (LAN, 2014).

Mopeling Sarasa merupakan sebuah bentuk layanan antar jemput yang sebelumnya bentuk layanan ini belum pernah ada di wilayah Kabupaten Sukabumi. Begitu juga layanan administrasi kependudukan Kota Bandung berbasis web juga menjadi hal baru karena menghadirkan pelayanan tidak secara fisik namun berbasis aplikasi.

Selain itu, jika dilihat dari aspek kemanfaatan, kedua layanan tersebut memiliki kemanfaatan yang luas yaitu masyarakat pengguna layanan. Target grup layanan yang besar bisa diartikan bahwa layanan ini bermanfaat terhadap masyarakat. Namun, untuk bisa mengetahui secara detail perlu

ada kajian lebih lanjut disertai survey pengguna pelayanan.

Jika dilihat dari delapan (8) area inovasi yang telah digambarkan oleh (LAN, 2014), Mopeling Sarasa dan pelayanan administrasi kependudukan Kota Bandung berbasis web memiliki perbedaan yang signifikan. Mopeling sarasa merupakan inovasi metode. Metode untuk mendapatkan layanan. Jika sebelumnya masyarakat yang mendatangi tempat pelayanan, dengan adanya inovasi ini berubah menjadi penyedia layanan melakukan jemput bola. Sedangkan pelayanan administrasi kependudukan Kota Bandung berbasis web dapat disebut sebagai inovasi teknologi dikarenakan menggunakan teknologi sebagai jembatan untuk menghubungkan layanan ke masyarakat.

Namun, untuk pelayanan Pikobar, yang merupakan sebuah pusat data terintegrasi Provinsi Jawa Barat, dapat dikategorikan sebagai sebuah inisiasi inovasi juga. Selain memiliki unsur kebaruan dan kemanfaatan, Pikobar juga mampu menyelesaikan masalah yang sangat penting yaitu keterbatasan informasi. Khususnya informasi terkait pandemi Covid-19.

Jika dilihat dari delapan (8) area inovasi, Pikobar lebih kompleks dibanding inovasi pelayanan administrasi diatas. Pikobar merupakan inovasi produk karena menjadi satu-satunya platform informasi terkait Pandemi Covid-19. Namun, Pikobar juga menjadi inovasi teknologi karena penggunaan aplikasi serta terdapat teknologi *riil count* untuk menghitung sebaran Covid-19, masyarakat terdampak serta sebaran rumah sakit.

### **Prasyarat Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik**

#### **Komitmen Pimpinan**

Pimpinan mempunyai peran utama dalam mengembangkan suatu inovasi di instansi pemerintah, tanpa adanya dukungan dari pimpinan maka inovasi akan sulit dilakukan. Peran nyata seorang pimpinan adalah sebagai motor penggerak perubahan melalui inovasi yang diciptakan. Dukungan ini harus terus menerus dilakukan agar inovasi tetap berjalan. Inovasi pelayanan publik di era pandemi Covid-19 tidak lepas pula dari

komitmen pimpinan untuk mendukung berjalannya inovasi tersebut. Di level pemerintah daerah maka dukungan dari Gubernur, Walikota dan Bupati sangat mutlak diperlukan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan publik tersebut. Pada pelaksanaan inovasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR), Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung dan MOPELING SARASA (Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa) Kabupaten Sukabumi sangat terlihat dukungan Kepala Daerah dalam mengoptimalkan implementasi inovasi tersebut. Kepala Daerah mampu menggerakkan seluruh elemen organisasi untuk mendukung program yang dijalankan.

### **Sinergitas antar Pihak**

Penerapan inovasi pelayanan publik di era pandemi Covid-19 memerlukan adanya sinergitas dan koordinasi semua pihak. Inovasi pelayanan publik ini tidak akan optimal jika hanya mengandalkan peran pemerintah, tanpa melibatkan pihak lainnya. Penerapan inovasi pelayanan publik ini perlu mengedepankan konsep sinergitas dimana unsur pemerintah mengajak kerjasama unsur lainnya seperti : masyarakat dan pengusaha. Tanpa adanya sinergitas dengan berbagai pihak maka inovasi pelayanan publik tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Pelibatan aspirasi dan peran serta masyarakat harus diutamakan karena pelayanan yang dilakukan ditujukan kepada mereka. Sedangkan pengusaha dapat membantu mengoptimalkan inovasi pelayanan publik dengan bantuan finansial yang diberikan.

### **Berorientasi Output**

Inovasi pelayanan publik di era pandemi Covid-19 perlu menghasilkan suatu output yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi yang dikembangkan tersebut harus menghasilkan suatu perubahan yang manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat tanpa kecuali. Hal ini perlu karena inovasi tanpa menghasilkan manfaat merupakan hal yang sia-sia dan percuma. Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR), Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung dan MOPELING SARASA (Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa) Kabupaten Sukabumi telah memperlihatkan hasil nyata dan dapat dirasakan manfaatnya oleh

masyarakat. Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR) telah membantu memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait Covid-19 di Provinsi Jawa Barat. Sedangkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung saat ini sebagian besar dapat dilakukan secara *online* dan dapat diakses dari rumah sehingga memudahkan warga Kota Bandung mendapatkan pelayanan adminduk. Sementara itu, MOPELING SARASA dapat memberikan pelayanan lebih cepat di masa Pandemi Covid-19 di era pandemi Covid-19.

### **Dukungan Teknologi Informasi**

Teknologi informasi memegang peran penting dalam implementasi inovasi pelayanan publik di era pandemi Covid-19, karena dengan keharusan adanya *social distancing* maka peran teknologi informasi sangat diperlukan. Sistem pemerintahan yang berbasis teknologi informasi merupakan modal utama ketika suatu inovasi pelayanan publik dikembangkan di era pandemi Covid-19 ini. Tanpa dukungan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan maka dapat membawa kendala dan hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik di era pandemi saat ini, walaupun tentunya masih ada pelayanan publik lainnya yang tidak mengandalkan teknologi informasi. Teknologi informasi ini diperlukan agar penerapan inovasi menjadi lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan yang lebih transparan dan responsif. Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR) dapat memberikan informasi yang cepat dan *up to date* karena didukung teknologi informasi yang memadai. Sedangkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung telah menggunakan teknologi informasi sehingga masyarakat dapat mengakses dari rumah.

### **Tantangan yang dihadapi**

#### **Sumber Daya**

Ketersediaan sumber daya memegang peran penting dalam penerapan inovasi pelayanan publik di era Pandemi Covid-19 ini. Sumber daya yang paling dibutuhkan adalah sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi. Sumber daya manusia ini lebih pada keterampilan dan

kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan inovasi. Belum semua aparaturnegara mempunyai kesiapan dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik, oleh karena itu peningkatan keterampilan dan kemampuan aparaturnegara mutlak diperlukan. Selain itu, sumber daya infrastruktur terkait teknologi informasi juga menjadi tantangan tersendiri. Di era pandemi Covid-19 dimana terdapat kewajiban *social distancing* maka peran teknologi informasi menjadi penting untuk saling menjaga jarak. Tetapi yang menjadi tantangan adalah belum semua instansi pemerintah didukung oleh sumber daya teknologi informasi yang memadai dan modern. Melihat kenyataan itu maka anggaran penyediaan teknologi informasi perlu menjadi prioritas.

### Partisipasi Masyarakat

Peran masyarakat dalam penyusunan kebijakan terkait pengembangan inovasi masih dianggap minim dalam lingkup pemerintah. Seringkali inovasi pelayanan publik tercipta tanpa melibatkan dukungan dan peran serta masyarakat. Hal seperti itulah yang menjadi tantangan dalam pengembangan inovasi pelayanan publik di era pandemi Covid-19 ini. Melihat kondisi seperti itu maka pemerintah harus aktif untuk mengajak masyarakat untuk mengakses inovasi pelayanan publik ini. Keterlibatan masyarakat ini sangat penting agar keberlanjutan inovasi dapat terus berjalan.

### Keberlanjutan Inovasi

Inovasi yang berjalan secara berkesinambungan merupakan tantangan dalam pelaksanaan pelayanan publik, tanpa kecuali di era pandemi Covid-19. Inovasi-inovasi yang dikembangkan dalam era Pandemi Covid-19 harus berlanjut terus bahkan ketika pandemi ini berakhir, bukan berhenti di tengah jalan. Maka oleh karena itu perlu terus dilakukan pengembangan dan penyesuaian dari inovasi pelayanan publik tersebut. Meskipun pandemi Covid-19 nanti berakhir tetapi PIKOBAR, Pelayanan Adminduk Kota Bandung dan MOPELING SARASA tetap berlanjut dan berkembang menjadi inovasi yang lebih baik.

### KESIMPULAN

Dalam merespon pandemi Covid-19 Pemerintah Provinsi Jawa Barat menginisiasi berbagai bentuk layanan baik layanan administrasi kependudukan dan layanan informasi terkait Pandemi Covid-19, antara lain: PIKOBAR Provinsi Jawa Barat, Pelayanan administrasi kependudukan Kota Bandung, dan MOPELING SARASA Kabupaten Sukabumi. Ketiga layanan tersebut dapat dikategorikan sebagai inovasi karena setidaknya memiliki unsur kebaruan dan kemanfaatan.

Terdapat prasyarat agar inovasi dapat berjalan secara berkelanjutan dan dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Prasyarat tersebut, antara lain : (1) komitmen pimpinan sebagai penggerak atau motor perubahan ; (2) sinergitas berbagai pihak; (3) berorientasi output; dan (4) dukungan teknologi informasi. Selain prasyarat keberhasilan, inovasi juga menemui berbagai tantangan diantaranya adalah : pertama, sumber daya baik dari sisi manusia dan infrastruktur yang dimiliki; kedua, rendahnya pelibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan inisiasi inovasi; dan ketiga, keberlanjutan implementasi inovasi. Sebagai penutup, berdasarkan pembahasan di atas dan untuk memberikan gambaran pelayanan publik yang lebih luas, penulis mengharapkan adanya penelitian lanjutan mengenai *best practices* inovasi pelayanan publik di tingkat nasional.

### REFERENCES

- Basuki, J. (2013). *Budaya Pelayanan Publik*. Hartomo Media Pustaka.
- European Commission. (2017). *Criteria to select Best Practices in Health Promotion and Chronic Disease Prevention and Management in Europe*.
- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Baskara: Journal of Business and Entrepreneurship*, 2(2), 83–92. <https://doi.org/10.24853/baskara.2.2.83-92>
- Hariani, D., & Choirunnisak, I. E. (2020). Compatibility Inovasi Sistem Informasi Quick Response (SIQUPON) Dinas Perhubungan Kota Pekalongan. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1).

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Imanuddin, M. (2016). *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Kota Malang Tahun 2021*.
- PermenPAN RB No.30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Pub. L. No. 30 (2014).
- Komaruddin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Genesindo.
- Lembaga Administrasi Negara. (2014). *Direktori Inovasi Administrasi Negara 2014*.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (1st ed.). CV. Pustaka Setia.
- Nasruddin, R., & Haq, I. (2020). Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Masyarakat Berpenghasilan Rendah. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(7), 639–648. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i7.15569>
- Osburn, J., Caruso, G., & Wolfensberger, W. (2011). The concept of “best practice”: A brief overview of its meanings, scope, uses, and shortcomings. *International Journal of Disability, Development and Education*, 58(3), 213–222. <https://doi.org/10.1080/1034912X.2011.598387>
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Podungge, A. W., & Solihin, D. I. Y. (2020). Posisi Tawar Pelanggan Terhadap Akurasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan SDG di Era Pandemic COVID-19 Pada Samsat Kota Gorontalo. *Public Administration Journal of Research*, 2(4), 4431–4442. <https://doi.org/10.33005/paj.v2i4.68>
- Rahmadanik, D. (2021). Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Revka Petra Media.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel* (1st ed.). IPDN PRESS.
- Sukabumiupdate. (2019). *Inovasi Mopeling Sarasa, Disdukcapil Kabupaten Sukabumi Raih Juara 1 Tingkat Jabar*. <https://sukabumiupdate.com/posts/60386/inovasi-mopeling-sarasa-disdukcapil-kabupaten-sukabumi-raih-juara-1-tingkat-jabar>
- Sutrisna, I. W. (2021). Penyelenggaraan pelayanan publik yang inovatif di masa pandemi covid-19. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(2), 21–29.
- Syaidah, S. (2020). Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi Covid-19. *Dialektika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 148–158.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi*, 2(1), 1–18.
- Thorik, S. H. (2020). Efektivitas Pembatasan Sosial Berskala Besar Di Indonesia Dalam Penanggulangan Pandemi Covid-19 total jumlah Pasien Dalam Dalam Pengawasan sebanyak Langkah Strategis Pemerintah Penanggulangan Wabah Corona Vi- Covid 19 , pertumbuhannya cukup mengkhawatirkan. *ADALAH Buletin Hukum Dan Keadilan*, 4(1), 115–120.
- UN Habitat. (2022). *Best Practices*. <https://unhabitat.org/>
- United Nations. (2011). *Best Practices for Including Persons with Disabilities in all Aspects of Development Efforts*.
- Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. *Journal of Government*, 6(2), 89–110.