

Inovasi Pelayanan Publik Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta) di Kabupaten Indramayu

Kasjaya

Insitut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI Jakarta
e-mail : jayapersija17@gmail.com

Abstrak

Pandemi Covid-19 telah berdampak pada perubahan pola kerja di seluruh dunia, termasuk pelayanan publik di daerah serta Indonesia pada umumnya. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat secara cepat dan efektif, Bupati dan Wakil Bupati Indramayu terpilih yakni Hj. Nina Agustina Da'i Bachtiar dan Lucky Hakim memiliki 10 program unggulan salah satunya Indramayu Cepat Tanggap (--Ceta). Dalam rangka implementasi kebijakan, maka dilakukan uji coba pelaksanaan program Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta) ini agar dapat mengetahui sejauh mana implementasinya terhadap masyarakat serta faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik wawancara serta dokumentasi terhadap kepuasan masyarakat terhadap penerapan program Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta). Hasil penelitian menemukan beberapa kemudahan dalam implementasinya yaitu masyarakat dengan mudah melaporkan setiap masalah yang di alami baik kesehatan atau yang lainnya untuk di adukan ke Pemerintah Daerah lewat nomor kontak call center, masyarakat cepat dalam mendapat bantuan serta pelayanan tanpa ada pungutan liar dan lain sebagainya.

Kata Kunci: i-ceta; inovasi pelayanan; kabupaten indramayu.

Indramayu Rapid Response Public Service Innovation (I-Ceta) in Indramayu Regency

Abstract

The Covid-19 pandemic has had an impact on changes in work patterns around the world, including public services in the regions and Indonesia in general. In providing the best service to the community quickly and effectively, the Regent and Deputy Regent of Indramayu were elected, namely Hj. Nina Agustina Da'i Bachtiar and Lucky Hakim have 10 excellent programs, one of which is Indramayu Quick Response (--Ceta). In the context of implementing the policy, a trial run of the Indramayu Rapid Response (I-Ceta) program was carried out in order to find out the extent of its implementation to the community and the factors that became obstacles in its implementation. The research method uses qualitative research with interview techniques and documentation of community satisfaction with the implementation of the Indramayu Rapid Response (I-Ceta) program. The results of the study found several conveniences in its implementation, namely the community easily reported any problems experienced by health or others to be reported to the Regional Government through the contact number of the call center, the community was quick to get help and services without any illegal fees and so on.

Keywords: i-ceta; service innovation; indramayu regency.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Indranayu di mata warga masyarakatnya.

Adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah seperti tidak adanya akses masyarakat dalam mengadu terhadap persoalan yang di hadapi, lambannya penanganan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, untuk itu menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik, misalnya Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentu selalu diimbangi sebuah inovasi-inovasi baru menyesuaikan kondisi dan jaman, inovasi pelayanan tentu sangat dibutuhkan di era

sekarang agar mempermudah akses pelayanan yang diberikan Pemerintah terhadap masyarakat yang membutuhkan agar lebih cepat, simpel dan efektif kapan saja dan dimana saja.

B. PEMBAHASAN

Paradigma Pelayanan Publik (*New Public Service*) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan **Janet V.Dernhart** dan **Robert B.Dernhart** berjudul "*The New Public Service : Serving, not Steering*", terbit tahun 2003. Paradigma *New Public Service* dimaksudkan untuk meng "*counter*" paradigma administrasi yang menjadi arus utama (mainstream) saat ini yakni paradigma *New Public Management* yang berprinsip "*run government like a business*" atau "*market as solution to the ills in public sector*".

Teori Pelayanan Publik (*New Public Service*) memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasioanal dan legitimate secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori *New Public Management*, melainkan juga makhluk yang berdimensi sosial, politik, dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep "*The New Public Service (NPS)*" menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Pelaksanaan konsep ini membutuhkan keberanian dan kerelaan aparatur pemerintahan, karena mereka akan mengorbankan waktu, dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan konsep ini adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menjalankan ini, setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap publik. Di dalam paradigma ini semua ikut terlibat dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton. Gagasan **Denhardt & Denhardt** tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Disini pemerintah harus menjamin

hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat.

Dalam 10 Program Unggulan Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat dilakukan dengan inovasi Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta). Adapun program I-Ceta ini sebagai berikut :

Penerapan inovasi Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta) sebagai berikut : (1) Mengoptimalkan program Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta) ini lewat call center dan media social di setiap perangkat daerah masing-masing sebagai tangan pertama dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Jika belum ditindaklanjuti maka Diskominfo Kab. Indramayu sebagai super admin akan meneruskan keluhan tersebut ke Bupati (diskominfo.indramayukab.go.id/i-ceta-panasea-aduan-masyarakat, 2021);

(2) Program Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta) di sinergikan dengan Program Dokter Masuk Rumah (Dokmaru) untuk mempermudah akses pelayanan masyarakat terutama dalam pelayanan kesehatan, mengingat selama ini banyak masyarakat kalangan menengah kebawah yang mengalami terkendala ekonomi ataupun financial tidak bisa berobat kerumah sakit ataupun puskesmas karena jaraknya yang jauh. Namun dengan adanya sinergitas program I-Ceta dan Dokmaru sangat efektif dengan cepat setiap keluhan warga yang mengalami sakit karena program Dokmaru ini upaya penanganannya dengan mandangi secara langsung ke rumah warga yang sedang sakit lewat aduan di program I-Ceta tersebut (<https://diskominfo.indramayukab.go.id/sinergikan-program-i-ceta-dan-dokmaru>, 2021).

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Adanya permasalahan di Kab. Indramayu dalam memberikan pelayanan di masyarakat sebelumnya sehingga yang menjadi keluhan masyarakat tidak bisa di selesaikan secara cepat dan lamban, dengan adanya program Indramayu Cepat Tanggap (I-Ceta) menjadi solusi setiap permasalahan yang di hadapai yakni masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan keluhan baik kesehatan, air, kependuduka atau yang lainnya lewat call center atau medsos setiap perangkat daerah masing-masing agar secepatnya diselesaikan serta inovasi dari program I-Ceta ini menjadi sesuatu hal yang positif baik untuk masyarakat Kab. Indramayu serta sekitar karena lebih di anggap cepat, simpel dan efektif serta bisa di akses oleh semua kalangan dan kapan saja.

REFERENSI

Menpan RI. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 25M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

http://eprints.ums.ac.id/19940/2/3._BAB_I.pdf

Purnomo, B. 2021. *I-Ceta, Panasea Aduan Masyarakat*.

<https://diskominfo.indramayukab.go.id/i-ceta-panasea-aduan-masyarakat/>

Purnomo, B. 2021. *Sinergikan Program I-Ceta Dan Dokmaru*.

<https://diskominfo.indramayukab.go.id/sinergikan-program-i-ceta-dan-dokmaru/>