

## **INOVASI CIMAH BERSEKSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF DI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA CIMAH**

**Dimas Bayu Syahputra<sup>1)</sup>, Zaenal Abidin AS<sup>2)</sup>, Dadan Kurnia<sup>3)</sup>**

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
 Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### **Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis tentang bagaimana Inovasi Cimahi BERSERI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik inklusif di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi. Fokus permasalahan pada penelitian ini berupa masih belum optimalnya pelaksanaan program dari Inovasi Cimahi BERSERI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Inklusif bagi masyarakat Tuli. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) tentang Inovasi dan Prinsip-prinsip Inovasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode Deskriptif melalui pendekatan Kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya Inovasi Cimahi BERSERI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Inklusif di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari masih kurangnya konsistensi sosialisasi yang dilakukan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi kepada ASN dan masyarakat tentang apa itu Cimahi BERSERI, belum adanya keterlanjutan program pelatihan Bahasa Isyarat level-2 bagi SDM Aparatur pelayanan, belum adanya dana yang dikhususkan untuk pelaksanaan program-program Cimahi BERSERI, masih kurangnya fasilitas yang ramah Disabilitas pada gedung perkantoran Pemerintah Kota Cimahi. kurangnya ketersediaan JBI (Juru Bahasa Isyarat) pada setiap tempat pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Inovasi, Program Cimahi BERSERI.

### **Abstract**

*This article aims to analyze how Cimahi BERSERI Innovation improves the quality of inclusive public services in the General Section of the Cimahi City Regional Secretariat. The focus of the problem in this study is that the implementation of the program from Cimahi Innovation BERSERI is still not optimal in improving the quality of inclusive public services for the Deaf community. The theory used in this study is Rogers Theory cited by Suwarno (2008) on Innovation and Innovation Principles. The method used in this study is in the form of a Descriptive method through a qualitative approach. The data collection techniques used in this study are through interviews, observations, documentation, and literature studies. The results of this study show that Cimahi BERSERI Innovation in Improving the Quality of Inclusive Public Services in the General Section of the Cimahi City Regional Secretariat is still not optimal. This can be seen from the lack of consistency in socialization carried out by the General Section of the Cimahi City Regional Secretariat to ASN and the public about what*

*Cimahi BERSERI is, the lack of continuation of the level-2 Sign Language training program for service apparatus human resources, the lack of funds devoted to the implementation of Cimahi BERSERI programs, the lack of disability-friendly facilities in Cimahi City Government office buildings. lack of availability of JBI (Sign Language Interpreter) in every public service place.*

**Keywords:** *Innovation, Cimahi BERSERI Program.*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah Kota Cimahi sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus seperti masyarakat Disabilitas. Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 29 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa “(1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak”. Selain diatur dalam Undang-undang tersebut, ditegaskan kembali dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 1 Ayat (1) menyatakan “Bahwasanya penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak”. Selanjutnya Pemerintah Kota Cimahi telah menerbitkan Peraturan Daerah No. 20 Tahun 2018 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pasal 1 Ayat (5) menyatakan “bahwasanya kesamaan kesempatan adalah keadaan yang memberikan peluang dan/atau menyediakan akses kepada Penyandang Disabilitas untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat”.

Pelayanan publik inklusif merupakan pelayanan yang aksesibel bagi semua warga negara (Inklusif) dalam sektor pelayanan publik dan menjadi prioritas utama pemerintah, hal ini dapat dilihat dari berbagai fasilitas umum yang tersedia seperti berbagai sarana transportasi seperti terminal, angkutan

umum, rambu lalu lintas, dan petunjuk arah jalan, maupun tempat-tempat penyebrangan dan toilet-toilet umum. Semua belum sepenuhnya dilengkapi dengan kemudahan akses untuk masyarakat penyandang cacat fisik dan masyarakat berkebutuhan khusus lainnya. menurut Widodo, 2013 (dalam Zakiyah et al., 2016) “Tentang pelayanan inklusif dijelaskan sebagai sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. kendala pelayanan muncul dan mendorong terjadinya kegagalan publik dalam mengakses pelayanan publik, hal ini disebabkan oleh karakteristik sosial ekonomi, fisik dan demografis yang tercermin dengan ketidakmampuan membayar, Disabilitas dan rendahnya permintaan”. Tahun 2022 lalu Kota Cimahi Jawa Barat, ditargetkan menjadi sebuah kota ramah Disabilitas (Inklusi) komitmen ini dinyatakan (Plt) Wali Kota Cimahi Ngatiyana. Program tersebut dilakukan untuk memenuhi hak-hak penyandang Disabilitas, maka diperlukan sarana prasarana serta upaya yang lebih memadai, terpadu, dan berkesinambungan dari para pemegang kebijakan pemerintah maupun aparaturnya juga adanya dukungan dari masyarakat sipil dan swasta. Setelah itu pada tahun 2023 dibuat Inovasi Cimahi BERSERI yang mempunyai Relative Advantage atau Keuntungan Relatif, keunggulan serta kebaruan namun tetap berkonsep pada pemenuhan hak-hak penyandang Disabilitas khususnya masyarakat Tuli/Rungu.

Pada gedung perkantoran Kota Cimahi khususnya di area gedung kantor Pemkot Cimahi, masih tidak adanya fasilitas pelayanan publik yang ramah Disabilitas seperti tempat parkir, *hand-rail* untuk berpegangan dalam *lift* dan jalur pemandu arah (*guiding block*) menuju tempat pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi. Serta tidak adanya SDM penerjemah bahasa isyarat di lingkungan pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi, guna pemenuhan hak pelayanan publik inklusif bagi penyandang Disabilitas Tuli/Rungu (Sensorik). Jika dihitung berdasarkan jumlah Disabilitas per jiwa di Kota Cimahi menurut data BPS Jabar pada Tahun 2018 hingga 2022 per Kab/Kota, setidaknya terdapat sebanyak 1.527 penyandang Disabilitas, baik dari Disabilitas fisik, mental/jiwa, tuna netra/buta, rungu/wicara dan Disabilitas lainnya.

Sementara dalam hal ini peneliti lebih berfokus pada Disabilitas Tuli/Rungu yang pada tahun 2022 berjumlah 220 jiwa.

meningkatkan efektifitas komunikasi dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan nilai reformasi birokrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi yang ramah terhadap penyandang Disabilitas khususnya masyarakat Tuli/Rungu. Maka diperlukan SDM Aparatur yang mampu melayani dan berkomunikasi dengan masyarakat tersebut dengan menggunakan Bahasa Isyarat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik inklusif dalam lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cimahi. Saat ini Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi masih bekerja dengan berlandaskan amanat yang tercantum dalam Pasal 18 Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Para Penyandang Disabilitas, menyatakan bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan publik dengan fasilitas dan perlakuan yang optimal, wajar, dan bermartabat tanpa diskriminasi, meliputi pendampingan, penerjemahan, asistensi, serta penyediaan fasilitas yang mudah di akses tanpa biaya tambahan”.

Berdasarkan hal diatas maka dibuatlah sebuah Inovasi Cimahi BERSERI (Berbahasa Isyarat Bersama Keluarga dan Wargi) merupakan serangkaian upaya dalam meningkatkan pelayanan publik inklusif untuk masyarakat Tuli/Rungu yang datang ke kantor layanan persuratan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi. Inovasi tersebut diperkenalkan pada tahun 2023 yang berlandaskan pada Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2020 tentang Disabilitas, serta Keputusan Sekertaris Daerah Kota Cimahi tentang Inovasi pada Sekertariat Daerah Kota Cimahi 2023. Kemudian ditindak lanjuti dengan keputusan Wali Kota Cimahi No.067/Kep.826- Org/2024 tentang Tim Akselerasi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dasar hukum tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat memenuhi hak-hak Penyandang Disabilitas Tuli/Rungu untuk mendapatkan kesamaan, kesempatan dalam pelayanan publik dikantor layanan persuratan Bagian Umum.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Sutopo (2002) “penelitian deskriptif mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai kondisi tentang apa yang terjadi apa adanya di lapangan studinya”. Metode ini lebih selaras dengan menerapkan pendekatan kualitatif, menurut Moelong (2012) “Untuk menggunakan pendekatan kualitatif maka peneliti akan berusaha memahami fenomena.” tentang bagaimana Inovasi Cimahi BERSERI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik inklusif di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi dengan cara memahami perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan dari subjek penelitian. dengan kata lain, peneliti bermaksud untuk memberikan sebuah penjabaran, identifikasi, dan penjelasan dalam fenomena yang terjadi dengan pemilihan kata-kata dan bahasa yang alamiah. dipilihnya metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dengan alasan, bagi peneliti metode dengan pendekatan tersebut lebih sinkron untuk mendapat gambaran (deskriptif) yang lebih jelas dan bermakna.

Penelitian ini menggunakan alat bantu teknis tersebut diantaranya: *smartphone*, pedoman wawancara, pulpen, buku catatan, *flashdisk*, dan laptop. data setting untuk memudahkan peneliti dalam pengumpulan data berupa dimensi dalam *Grand theory*. penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, maka analisis data dapat dilaksanakan sepanjang penelitian berlangsung.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan pada Peraturan Wali Kota Cimahi No. 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjelaskan bahwa dalam mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat perlu diterapkan Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2020 tentang Penyandang Disabilitas dan didukung dengan Keputusan Sekretaris Daerah Kota Cimahi tentang Inovasi pada Sekretariat Daerah Kota Cimahi Tahun 2023. Kemudian ditindak lanjuti dengan Keputusan Wali Kota Cimahi No.067/Kep.826-Org/2024 tentang Tim Akselerasi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan-peraturan tersebutlah yang menjadi dasar dari adanya Inovasi Cimahi BERSERI (Berbahasa Isyarat Bersama Keluarga dan Warga) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik inklusif di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi dengan cara melakukan pelayanan kepada masyarakat Tuli/Rungu dengan menggunakan Bahasa Isyarat. Inovasi ini dirancang dan diperkenalkan pada tahun 2023 kemudian sudah melakukan pembuatan tim akselerasi, sosialisasi, hingga penyelenggaraan program-program pelatihan Bahasa Isyarat dilingkungan Pemerintah Kota Cimahi dan masyarakat umum sehingga diharapkan dapat membantu pemerintah dan masyarakat Tuli/Rungu dalam berkomunikasi ketika melakukan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan terkait dengan alasan dibuatnya inovasi Cimahi BERSERI ini dikarenakan tidak adanya SDM Aparatur yang mampu menggunakan Bahasa Isyarat dalam proses pelayanan, tentunya hal tersebut sangat menghambat proses

pemenuhan hak dalam pelayanan publik terlebih kepada masyarakat Tuli/Rungu yang sedang melakukan pelayanan.

### ***Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Keuntungan relatif atau manfaat sangat mempunyai peran penting dalam menentukan keberhasilan dari peningkatan kualitas pelayanan publik inklusif pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi. Peran penting ini dapat diukur dalam 2 aspek yaitu Manfaat, Strategi dan Partisipasi. Berdasarkan Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) menyebutkan bahwasanya keuntungan relatif berarti “Bahwa dari hadirnya suatu inovasi haruslah memiliki nilai-nilai serta keunggulan daripada inovasi yang sebelumnya”. Peneliti mengambil dimensi ini guna menganalisis dan mendeskripsikan dengan jelas tentang bagaimana manfaat, strategi dan partisipasi yang dihasilkan dari adanya inovasi Cimahi BERSERI yang dilakukan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi.

Hasil yang peneliti dapat dilapangan terkait dengan dimensi *Compatibility* atau Kesesuaian dapat diketahui bahwasanya inovasi Cimahi BERSERI ini merupakan sebuah inovasi yang sangat sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat Tuli/Rungu terhadap Pemerintah Kota Cimahi, hal tersebut dapat diketahui dari keikutsertaan masyarakat Tuli/Rungu dalam pembuatan hingga implementasi inovasi Cimahi BERSERI ini masyarakat Tuli/Rungu juga sangat *Welcome* dan merasa diperhatikan oleh pemerintah sebab Cimahi BERSERI membantu mereka menyampaikan aspirasi positif terhadap Pemerintah Kota Cimahi. Proses pembuatan hingga implementasi juga pihak inovator berkolaborasi dengan organisasi Tuli/Rungu seperti GERKATIN dan PUSBISINDO, selain itu pihak inovator

juga berkolaborasi dengan Dinsos, Masyarakat Umum, Mahasiswa, juga para *Influencer*. Inovasi ini pun sangat sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Kota Cimahi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik inklusif khususnya pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi, inovasi ini merupakan sebuah inovasi yang baru/*Original* bersifat asli karena merupakan sebuah inovasi yang satu-satunya membahas tentang Bahasa Isyarat. Cimahi BERSERI ini muncul berdasarkan rasa empati terhadap masyarakat Tuli/Rungu yang datang ke Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi untuk melakukan pelayanan publik namun terkendala dengan tidak adanya Aparatur pelayanan yang dapat menggunakan Bahasa Isyarat, serta diharapkan nantinya inovasi ini bukan lagi hanya dalam lingkup antar Bagian/Dinas saja namun juga menjadi lingkup Kota Cimahi supaya efeknya lebih terasa dan merata sehingga nantinya Kota Cimahi dapat menjadi *Role Model* bagi daerah lainya menuju pelayanan yang inklusif.

### ***Complexity* atau Kerumitan**

Kerumitan atau *complexity* merupakan tingkatan ketika suatu inovasi dianggap memiliki kerumitan sehingga seseorang relatif lebih sulit untuk mengerti dan menggunakan inovasi terbaru tersebut. Semakin rumit sebuah inovasi, maka akan semakin sulit hal tersebut untuk diadopsi, begitu pula sebaliknya jika mudah dipahami, maka inovasi akan lebih mudah diterima dan diadopsi. Berdasarkan Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) menyebutkan bahwasanya kerumitan berarti dari “Hadirnya inovasi membawa sifat kebaruan sehingga memungkinkan inovasi tersebut memiliki tingkat kerumitan yang tinggi daripada inovasi sebelumnya”.

Hasil yang peneliti dapat dilapangan terkait dengan dimensi *Complexity* atau Kerumitan dapat diketahui bahwasanya pada tingkat kerumitan nya terletak pada komunikasi terhadap masyarakat Tuli/Rungu sebab dalam dunia Tuli/Rungu memiliki karakter yang berbeda dengan masyarakat



normal, masyarakat Tuli/Rungu jauh lebih sensitif hal ini disebabkan karena terlalu sering nya menerima bully, dan diskriminasi dari masyarakat normal yang akhirnya menyebabkan masyarakat Tuli/Rungu memiliki kecurigaan yang besar terhadap orang yang baru dikenal, kemudian untuk kualitas SDM nya sendiri dalam pembuatan hingga implementasi Cimahi BERSERI ini tidak hanya melibatkan pemerintah saja melainkan pihak inovator turut melibatkan masyarakat umum, Tuli/Rungu, Mahasiswa, dan *Influencer*. Inilah yang menjadi daya tarik serta keunikan dari adanya inovasi Cimahi BERSERI. SDM Aparatur yang bertugas pada tempat pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi pun sudah ada beberapa yang sudah menerima pelatihan dasar-dasar Bahasa Isyarat namun masih harus ditingkatkan lagi supaya ketersediaan JBI (Juru Bahasa Isyarat) lebih memadai pada setiap tempat pelayanan publik di Kota Cimahi.

### ***Triability* atau Kemungkinan dicoba**

*Triability* atau kemungkinan diuji coba memiliki arti jika suatu inovasi dapat dicoba dalam skala kecil biasanya juga dapat lebih cepat diadopsi dibandingkan dengan inovasi yang tidak bisa dicoba lebih dahulu. Dengan diuji coba terlebih dahulu, sebuah inovasi akan lebih mudah diketahui sesuai atau tidaknya. Berdasarkan Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) menyatakan bahwa *Triability* atau kemungkinan dicoba berarti “bahwa sebuah inovasi akan diterima jika terbukti serta teruji memiliki nilai lebih dan keuntungan lebih daripada inovasi yang sebelumnya”. Para adopter juga tentu dapat lebih mudah mengetahui kelebihan dan kekurangan sebelum akhirnya mereka mengadopsi seluruhnya.

Hasil yang peneliti dapatkan dilapangan terkait dengan dimensi *Triability* atau Kemungkinan dicoba dapat diketahui bahwasanya dalam implementasi Cimahi BERSERI ini tidak adanya proses ujicoba sebab Cimahi BERSERI merupakan inovasi yang ada karena rasa empati dan kepedulian Inovator terhadap masyarakat Tuli/Rungu yang melakukan pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi. Tidak adanya proses ujicoba juga disebabkan karena Cimahi BERSERI bukanlah sebuah inovasi yang bersifat aplikasi melainkan berupa program, pihak Inovator merancang Cimahi BERSERI ini dibuat khusus diperuntukan masyarakat Tuli/Rungu

untuk mendapatkan kesamaan hak dalam menerima pelayanan yang inklusif di Bagian Umum Sekretariat daerah Kota Cimahi. Pada proses implementasi program Cimahi BERSERI ini juga turut melibatkan pihak dari berbagai kalangan seperti Pemerintah Kota Cimahi, Dinas Sosial Kota Cimahi, Bappelitbangda, Diskominfo, Influencer, Lembaga Disabilitas (GERKATIN, PUSBISINDO, PPDI, ITMI) Masyarakat Tuli/Rungu, Mahasiswa, dan masyarakat Umum. Pihak Inovator harus mengikutsertakan masyarakat Tuli/Rungu dalam setiap kegiatan yang berbau dengan Tuli/Rungu jika memang program Cimahi BERSERI ini ditujukan kepada mereka.

### ***Observability* atau Kemudahan**

*Observability* atau kemudahan Berdasarkan Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) diartikan sebagai “bahwa hadirnya inovasi tersebut harus bisa untuk diamati entah dari segi hasil yang baik dari sebelumnya serta dari segi kerjanya”. Kemudahan adalah derajat dimana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh penerimanya. Dalam hal ini jika seseorang semakin mudah melihat hasil dari suatu inovasi maka semakin besar pula kemungkinan seseorang untuk dapat mengadopsinya.

yang peneliti dapat dilapangan melalui dimensi *Observability* atau Kemudahan, dapat diketahui bahwasanya Inovasi Cimahi BERSERI ini dibuat oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi yang tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik yang inklusif. Inovasi ini juga dibuat berdasarkan rasa simpati kepada masyarakat Tuli/Rungu yang kerap melakukan pelayanan persuratan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi, namun tidak optimal karena keterbatasan tidak adanya Aparatur pelayanan yang mampu berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Isyarat. Sebelum adanya Inovasi Cimahi BERSERI masyarakat Tuli/Rungu melakukan pelayanan hanya dapat menggunakan bahasa gerak bibir dan alat bantu berupa kertas dan bolpoin, hal tersebut tentunya dapat menimbulkan kesalahpahaman pada saat pihak Aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat Tuli/Rungu. Inovasi Cimahi BERSERI ini juga sangat memberikan dampak ter khususnya bagi masyarakat Tuli/Rungu karena sangat membantu dalam mensosialisasikan adanya aspirasi positif yang diharapkan masyarakat Tuli dalam mendapatkan aksesabilitas

dilingkungan umum, begitupun terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang inklusif pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Cimahi. Inovasi ini juga sangat membantu karena memudahkan akses untuk masyarakat Tuli mendapatkan pelayanan yang prima, begitupun dalam meningkatkan kualitas SDM Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan yang prima berdasarkan *Core ASN* yang BERAKHLAK.

Program-programnya pun sudah ada beberapa yang berjalan dan ada juga beberapa yang belum berjalan karena kendala dana, salah satunya yaitu pelatihan Bahasa Isyarat yang dibuat oleh Pemerintah Kota Cimahi berkolaborasi dengan GERKATIN, dan PUSBISINDO. Implementasi program-programnya juga melibatkan berbagai pihak seperti Pemerintah Kota Cimahi, Masyarakat Tuli/Rungu, Masyarakat Umum, Dinas terkait, Mahasiswa, GERKATIN dan PUSBISINDO. Dalam pelaksanaannya sendiri sudah cukup baik namun masih harus terus ditingkatkan terutama pelatihan Bahasa Isyarat pada ASN supaya nantinya dalam setiap tempat pelayanan publik terdapat Aparatur yang dapat menggunakan Bahasa Isyarat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan mengenai inovasi Cimahi BERSERI (Berbahasa Isyarat Bersama Keluarga dan Warga) yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Cimahi, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini merupakan langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik yang inklusif, khususnya bagi masyarakat Tuli/Rungu. Melalui regulasi yang mendukung seperti Peraturan Wali Kota Cimahi No. 6 Tahun 2021 dan Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2020 tentang Penyandang Disabilitas, serta pelibatan berbagai pihak seperti organisasi Tuli/Rungu dan instansi terkait, Cimahi BERSERI bertujuan untuk mengatasi hambatan komunikasi yang selama ini dialami oleh masyarakat Tuli/Rungu dalam mendapatkan pelayanan publik.

Inovasi ini terbukti sesuai dengan kebutuhan masyarakat Tuli/Rungu, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas dan kesetaraan dalam pelayanan publik. Program ini telah memberikan dampak positif dengan memperkenalkan pelatihan Bahasa Isyarat bagi aparatur pemerintahan dan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Cimahi. Meskipun begitu, beberapa tantangan masih perlu diatasi, seperti terbatasnya jumlah aparatur yang mampu menggunakan Bahasa Isyarat dan keterbatasan dana untuk melaksanakan program-program pelatihan secara lebih luas. Cimahi BERSERI merupakan inovasi yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik inklusif, dan diharapkan dapat menjadi model bagi daerah lain. Ke depannya, program ini perlu diperluas agar seluruh elemen masyarakat, terutama

masyarakat Tuli/Rungu, dapat merasakan manfaat yang lebih besar dari layanan yang diberikan, sehingga Kota Cimahi dapat menjadi contoh dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih adil dan merata bagi semua lapisan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Budijanto, R. (2019). *Inovasi Inklusif Dalam Layanan Publik*.

Lexy, J, & Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (38th ed.). PT Remaja Rosdayakarya.

Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.

Rosdinar, H., Salim, A., & Abdali, R. I. (2020). Buku Saku Pengawasan dan Advokasi Advokasi Pelayanan Publik. *Yappika-ActionAid*.

Suwarno,Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press. Edisi 1. Hal. 1-148

Zakiyah, U., Husein, R., & Muzwardi, A. (2016). Pelayanan Inklusif Untuk Penyandang Disabilitas Studi Fasilitas. *Prosiding Konferensi Nasional Ke-4, April*, 83–89.

## **JURNAL**

Amin, NAM, & Pribadi, F. (2022). Urgensi Bahasa Isyarat dalam Pendidikan Formal sebagai Media Komunikasi dan Transmisi Informasi Penyandang Disabilitas Rungu dan Wicara. *Jurnal Hasil Pemikiran, Penelitian, Dan Pengembangan Keilmuan Sosiologi Pendidikan*, 9(1), 77–86. <https://doi.org/10.26858/sosialisasi.v1i1.31732>

Fadholi, A & Supriatin, D. (2012). Sistem Pola Tanam di Wilayah Priangan Berdasarkan Iklim Oldmen. *Jurnal Geografi Gea*, 12(2), 56-65. <https://ejournal.upi.edu/index.php/gea/article/view/1788>

Firdaus, F & Iswahyudi, F. (2010). Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik untuk Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. *Administrator Jurnal Borneo*, 6(3), 9–10. <https://doi.org/10.24258/jba.v6i3.64>

Harun, D. dkk (2022) Inovasi dalam Pelayanan Publik (Studi pada

Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mando).

Jurnal Administrasi Publik, VII.

Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>

Putri, E.K. & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan akta Kelahiran Melalui Egoovernment di dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta: Natapraja, 6(1), 69. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/196322/perda-kota-cimahi-no-6-tahun-2021>

Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>

Setiagustina, W. (2017). Inovasi Pemerintah Desa Lubuk Kembang Sari Dalam Upaya Menciptakan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Lubuk Kembang Sari Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. In *Repository UIN Suska*. UIN Suska.

Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue January).

## **WEB**

A'yun, Q. (2020). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. In *Nizamia Learnin Center* (1st ed.). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas>

Mutia, N., & Rinaldi, Y. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 55–66. <https://jim.usk.ac.id/kenegaraan/article/view/5911>

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 20 tahun 2018 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.  
<https://jdih.cimahikota.go.id/dokumen/201>

## **DOKUMEN**

Cimahi, DBUS. (2023). CIMAHI BERSERI (BERbahasa iSyarat bErsama keluaRga dan wargI). In *Analytical Biochemistry*. doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-

Dinsos Kota Cimahi. (2022). *Data Jumlah Disabilitas Kota Cimahi*.

Keputusan Sekretaris Daerah Kota Cimahi Nomor 060/ Kep. 37-Org/ 2023 tentang Inovasi pada Sekretariat Daerah Kota Cimahi Tahun 2023

Keputusan Wali Kota Cimahi Nomor 067/ Kep. 826-Org/ 2024 tentang Tim Akselerasi Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik *Kota Cimahi*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Batas Daerah Kota Bandung Dengan Kota Cimahi, Kota Cimahi dengan Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Bandung dengan Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/111317/permendagri-no-14-tahun-2017>

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 29 Tahun 1975 tentang Pembentukan Kota Administratif Cimahi. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/67761/pp-no-29-tahun-1975>

Perda Cimahi No. 7. (2008). *\_Nomor 7 Tahun 2008\_Peraturan Daerah*

Statistik, B. P. P. J. B. (n.d.). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Jiwa)*