

Implementasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Ekonomi Kreatif pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bandung

Nisa Karimah¹, Linda Novianti²

^{1,2} STIE Gema Widya Bangsa,

nisakrmh950@gmail.com, lindanovianti999@email.com

Article Info:

Article history:

Received Date: 29/08/2025

Accepted Date: 18/09/2025

Published Date: 25/09/2025

Keywords:

Creative Economy,
Public Service,
Innovation,
Department of Culture and
Tourism,
Bandung Regency

ABSTRACT

Public service is a strategic instrument in supporting the growth of the creative economy, particularly in sectors rooted in culture, arts, and technology. This community engagement program was carried out at the Department of Culture and Tourism of Bandung Regency with the aim of analyzing the implementation of public services in strengthening the regional creative economy ecosystem. The applied method emphasized participatory, collaborative, and practical approaches, including observation, administrative assistance, technical involvement in certification training (HKI, TRENDsetter, RE:SOLUSI, and VISION), promotion through the SIM BARRAYA platform, as well as collaboration with universities and creative communities. The findings indicate that public service plays a crucial role in enhancing the capacity of creative economy actors through education and training, expanding market access via digital branding strategies, and facilitating creative interaction through the provision of public infrastructure. The Department of Culture and Tourism of Bandung Regency has also successfully fostered multi-stakeholder collaboration that drives innovation, including the application of Artificial Intelligence-based technology in marketing. Nevertheless, challenges remain in optimizing infrastructure, improving human resource quality, and adapting to technological advancements. Overall, adaptive and innovative public service implementation has the potential to create an inclusive, sustainable, and globally competitive creative economy ecosystem. Strengthening these strategies is expected not only to support the development of MSMEs and the tourism sector in Bandung Regency but also to contribute significantly to the advancement of the national creative economy.

Corresponding Author:

Nisa Karimah
STIE Gema Widya Bangsa,
nisakrmh950@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. “Pelayanan publik yang baik tidak hanya penting bagi setiap warga negara, tetapi juga menjadi tolak ukur seberapa baik pemerintah menjalankan tugasnya” (Maysara & Asari, 2021:216). Seperti yang telah dipaparkan pelayanan publik juga diakui sebagai komponen penting dalam mendorong pengembangan ekonomi kreatif. Secara luas ekonomi kreatif, yang mencakup desain, musik, seni, dan inovasi digital, memiliki potensi yang sangat besar untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan menciptakan lapangan kerja. Melalui pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah dapat mendorong kreativitas, memberikan akses kepada pelaku ekonomi kreatif, dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan ide-ide baru. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan ekonomi kreatif sangat bergantung pada seberapa baik pelayanan

publik dapat menyediakan lingkungan yang diperlukan.

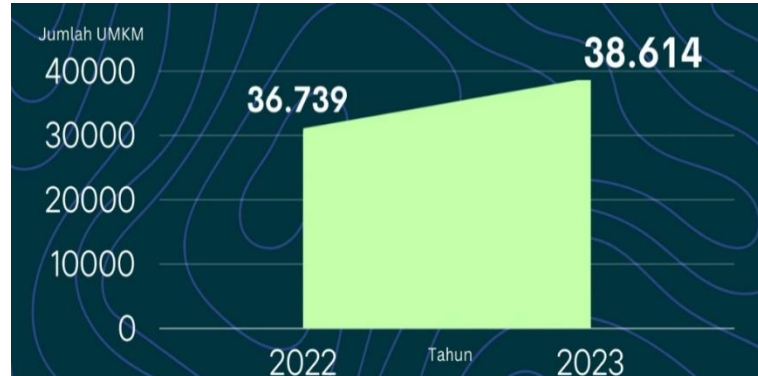
Di Indonesia telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pengembangan ekonomi kreatif melalui berbagai peraturan perundangan, termasuk pemberlakuan undang-undang yang berkaitan dengan ekonomi kreatif. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah industri kreatif di Indonesia dengan menyoroti perlunya dukungan publik dalam menciptakan ekosistem yang mendukung kegiatan ekonomi kreatif, khususnya UMKM dan komunitas lokal. Namun, beberapa faktor dalam pelayanan publik di Indonesia, seperti birokrasi yang rumit, sumber daya manusia yang rendah, dan kurangnya koordinasi antara instansi, menghambat efektivitas kebijakan tersebut. “Kondisi ini disebabkan oleh adanya tindakan istimewa terhadap individu tertentu yang menurunkan tingkat kebahagiaan masyarakat secara umum” (Pratiwi & Ningsih, 2022:44). Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki sistem pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan pelaku ekonomi kreatif.

Tuntutan masyarakat terhadap layanan publik semakin meningkat. Kemajuan teknologi memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk mengembangkan layanan yang lebih inovatif, efisien, dan tepat waktu. “Digitalisasi layanan publik tidak hanya memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam operasional pemerintahan” (Daraba et al., 2023:36). Penerapan teknologi dalam pelayanan publik, seperti penggunaan aplikasi, sistem informasi yang canggih, dan layanan berbasis daring, sangat penting untuk mengatasi berbagai masalah pelayanan publik secara umum. Inovasi dalam pelayanan publik juga harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur yang handal. Tanpa didukung oleh SDM yang kompeten dan fungsional, digitalisasi proses pelayanan hanya akan menjadi formalitas tanpa memberikan umpan balik yang berarti. Oleh karena itu, pemerintah harus berkomitmen untuk terus meningkatkan kapasitas SDM dan melakukan investasi dalam pengembangan infrastruktur teknologi.

Selain itu, partisipasi masyarakat merupakan komponen penting dalam memastikan pelayanan publik yang inklusif dan berfokus pada kebutuhan pengguna. Keterlibatan masyarakat dalam pengawasan, pengcanaan, dan evaluasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat melalui pendekatan partisipatif, yang juga membantu menciptakan rasa kepemilikan bersama terhadap proses pelayanan. “Perpaduan antara pemerintah, masyarakat dan pelaku ekonomi kreatif, ekosistem yang inklusif dan inovatif dapat terwujud untuk mendorong Indonesia menuju pertumbuhan ekonomi berkelanjutan” (Pratiwi & Ningsih, 2022:38). Sebagaimana yang telah dijelaskan pada narasi diatas, pelayanan publik berperan penting dalam kehidupan masyarakat sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia 25 Tahun 2009 Bab 1 Ketentuan Umum menyebutkan 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”. Menurut (Marwiyah, 2023:48) dalam *“Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi”* menyatakan bahwa “pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, diimplementasikan secara bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan mewujudkan pemerintahan yang baik”. Menurut pernyataan diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Kegiatan ini diimplementasikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, secara bertanggung jawab, untuk membangun kepercayaan masyarakat dan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik.

Kabupaten Bandung merupakan daerah yang kaya akan budaya, warisan tradisional, dan sumber daya alam yang melimpah, sehingga memiliki potensi ekonomi kreatif yang besar, yang apabila dikelola dengan baik dapat menjadi salah satu penggerak utama destinasi pariwisata. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pengembangan Ekonomi Kreatif, ekonomi kreatif didefinisikan sebagai “nilai tambah dari ide atau gagasan yang mengandung keaslian, berasal dari kreativitas intelektual manusia, dan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, serta pengetahuan teknologi dan budaya yang merupakan pengetahuan intelektual”. Pengembangan ekonomi kreatif melibatkan berbagai pemangku kepentingan, antara lain Pemerintah Daerah, dunia usaha, perguruan tinggi, masyarakat umum, dan pengembangan industri serta usaha kreatif dalam bentuk pembinaan dan iklim usaha. Ekonomi kreatif (ekraf) merupakan salah satu sektor yang mampu memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Bandung. Potensi ekonomi kreatif di wilayah ini sangat melimpah, didukung oleh sumber daya alam dan manusia yang tersedia. Perkembangan ekonomi kreatif beriringan dengan pertumbuhan UMKM, utamanya sebagai pendukung sektor pariwisata. Kabupaten Bandung memiliki 17 subsektor ekonomi kreatif diantaranya: kuliner, fesyen, musik, seni rupa, kriya, seni

pertunjukan, periklanan, film animasi dan video, fotografi, televisi dan radio, aplikasi, arsitektur, desain interior, desain produk, desain komunikasi visual, penerbitan, permainan interaktif. Subsektor ini saling melengkapi dalam memberikan daya tarik dan nilai tambah pada destinasi wisata Kabupaten Bandung. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung, jumlah UMKM di Kabupaten Bandung tercatat 36.739 unit pada tahun 2022 menjadi 38.614 unit pada tahun 2023, dengan pertumbuhan mencapai 4,86%. Dengan rasio kewirausahaan sebesar 1,03% pada tahun 2023, Kabupaten Bandung berpeluang besar mendorong masyarakat aktif berpartisipasi dalam mengembangkan usaha berbasis kreatif. Pertumbuhan ini mencerminkan UMKM sebagai pendukung ekonomi kreatif.



Gambar 1 Perkembangan Kinerja UMKM di Kabupaten Bandung Tahun 2022 – 2023
Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bandung

Ekonomi kreatif memiliki beberapa fungsi utama yang berperan besar dalam pembangunan daerah. Pertama, ekonomi kreatif bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Jawa Barat, meningkatkan pendapatan daerah, dan membuka lapangan kerja baru, sekaligus menciptakan iklim usaha kreatif yang kondusif dan berdaya saing global. Selain itu, ekonomi kreatif mengedepankan keberpihakan terhadap nilai-nilai seni dan budaya, yang menjadi bagian penting dari identitas lokal. Fungsi lainnya adalah memaksimalkan pemberdayaan serta potensi sumber daya manusia kreatif dan inovatif di Jawa Barat, yang merupakan aset penting bagi kemajuan daerah. Sehingga, ekonomi kreatif diharapkan dapat menjadi stimulus dalam rencana pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan daerah. Ditengah persaingan yang semakin ketat, pelaku ekonomi kreatif di Kabupaten Bandung seringkali menghadapi kesulitan dalam membangun pengembangan bisnis mereka. “Tantangan utama yang dihadapi meliputi terbatasnya akses terhadap akses pasar, kurangnya informasi mengenai tren pasar, sumber daya manusia yang berkualitas, regulasi pemerintah dan minimnya peluang infrastruktur pendukung dengan pihak-pihak yang dapat membantu memperluas akses pasar” (Aulia Salsabila et al., 2023:3).

Disisi lain banyak pelaku ekonomi kreatif yang memiliki ide-ide inovatif, akan tetapi kesulitan memasarkan produk mereka secara efektif karena kurangnya pengetahuan tentang strategi pemasaran digital atau desain produk yang sesuai dengan permintaan pasar. Terlebih pada strategi promosi untuk menjangkau audiens yang lebih luas, baik di dalam maupun luar negeri. Potensi inilah yang seharusnya terus digali dan dimaksimalkan, agar Kabupaten Bandung mampu beradaptasi dan berkembang di era digital serta menghubungkan kearifan lokal dengan dunia luar, serta mendukung terciptanya ekonomi kreatif yang berkelanjutan. Seperti halnya pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bandung memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik yang mendukung pertumbuhan ekonomi kreatif. Melalui berbagai program dan kebijakan, kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengembangan ekonomi kreatif. Salah satu strategi yang diterapkan adalah penjangkauan publik berbasis inovasi, di mana masyarakat umum dilibatkan dalam proses pembuatan program dan kebijakan. Sebagai contoh, partisipasi masyarakat lokal dalam perayaan hari besar tidak hanya meningkatkan visibilitas produk kreatif tetapi juga memperkuat identitas daerah. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dapat membuat program yang lebih relevan dan tahan lama untuk kegiatan ekonomi kreatif dengan mengedukasi masyarakat.

Hubungan antara kebijakan publik dan ekonomi kreatif cukup kuat karena kebijakan publik yang efektif dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan sektor ini. Melalui lingkungan yang sesuai, kegiatan ekonomi kreatif dapat mengakses sumber daya, jaringan, dan informasi yang dibutuhkan untuk memajukan bisnis

mereka. Seperti halnya, program pendidikan yang dijalankan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tidak hanya sebagai wadah penyedia sumber kegiatan masyarakat melainkan memberikan keterampilan baru bagi para pelaku ekonomi kreatif, sehingga dapat memberikan mereka kesempatan untuk berkolaborasi dengan pelaku ekonomi kreatif lainnya. Dampak positif dari pelayanan publik yang efektif dapat dilihat dari pertumbuhan pendapatan dan perluasan bisnis kreatif, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat.

METODE

Metode pengabdian yang diterapkan dalam kegiatan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kabupaten Bandung didasarkan pada pendekatan partisipatif, kolaboratif, dan aplikatif, dengan mengedepankan integrasi antara teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik langsung di lapangan. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa pengabdian tidak hanya berperan sebagai pengamat, tetapi juga sebagai fasilitator, pendamping, sekaligus mitra strategis dalam mendukung program-program pelayanan publik yang dijalankan oleh Disbudpar, khususnya dalam penguatan sektor ekonomi kreatif. Metode pengabdian diawali dengan observasi dan identifikasi kebutuhan, di mana pengabdian melakukan pemetaan terhadap program dan layanan publik yang sudah berjalan di Disbudpar, seperti pelatihan sertifikasi ekonomi kreatif (HKI, TRENDsetter, RE:SOLUSI, dan VISION), program promosi dan branding melalui SIM BARRAYA, pemanfaatan infrastruktur publik seperti Dome Bale Rame dan Gedong Budaya Sabilulungan, serta kolaborasi inovasi dengan perguruan tinggi dan komunitas kreatif. Tahap ini bertujuan untuk memahami ruang lingkup pekerjaan, permasalahan aktual yang dihadapi, serta peluang pengembangan yang dapat diperkuat melalui keterlibatan pengabdian.

Selanjutnya, pengabdian melaksanakan pendampingan administratif dan teknis. Pendampingan ini mencakup pengelolaan arsip, penyusunan dokumen administrasi (TOR, KAK, surat menyurat, dan laporan kegiatan), pendataan peserta sertifikasi, serta dukungan teknis dalam pelaksanaan event seperti sosialisasi, workshop, dan Focus Group Discussion (FGD). Melalui kegiatan ini, pengabdian dilatih untuk memahami tata kelola administrasi publik sekaligus mendukung kelancaran operasional program Disbudpar. Metode pengabdian juga dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan ekonomi kreatif, seperti menjadi panitia dan notulensi dalam pelatihan sertifikasi, membantu proses input data OSS RBA sektor ekonomi kreatif, menyusun master plan observasi Taman Lembayung Senja dan Taman Kaulinan Anak, hingga berperan aktif sebagai Master of Ceremony dalam kegiatan sertifikasi VISION. Aktivitas ini memperlihatkan bahwa pengabdian bukan sekadar pelengkap, tetapi turut memberikan kontribusi nyata pada pengembangan ekosistem kreatif melalui pelayanan publik yang lebih terstruktur.

Selain itu, metode pengabdian menekankan pada analisis dan refleksi, di mana pengabdian tidak hanya membantu pelaksanaan teknis, tetapi juga melakukan penilaian terhadap efektivitas program pelayanan publik. Misalnya, melalui brainstorming peningkatan kunjungan wisata pada ruang publik, evaluasi efektivitas promosi berbasis SIM BARRAYA, serta identifikasi kebutuhan kolaborasi inovasi berbasis AI dalam pemasaran. Analisis ini menghasilkan rekomendasi yang dapat menjadi masukan bagi Disbudpar dalam menyempurnakan strategi pelayanan publik di masa depan. Dengan metode pengabdian yang berlapis ini, pengabdian mampu berperan sebagai katalisator yang menjembatani kepentingan akademik, pemerintah, dan masyarakat. Proses partisipatif yang dilakukan selama pengabdian bukan hanya memperkuat kapasitas pengabdian sebagai calon intelektual dan profesional, tetapi juga memperkuat komitmen Disbudpar Kabupaten Bandung dalam menghadirkan pelayanan publik yang inovatif, adaptif, dan berorientasi pada pengembangan ekonomi kreatif berbasis budaya lokal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Ekonomi Kreatif di Kabupaten Bandung

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kabupaten Bandung memiliki peran strategis dalam pengembangan sektor ekonomi kreatif, yang kini dipandang sebagai salah satu penggerak utama pembangunan daerah. Dalam konteks pembangunan berbasis potensi lokal, Disbudpar berupaya menghadirkan pelayanan publik yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya pelaku usaha kreatif. Komitmen ini diwujudkan melalui kolaborasi multipihak yang melibatkan pelaku UMKM, perguruan tinggi, komunitas kreatif, serta sektor pariwisata. Pemanfaatan kekayaan budaya, seni, dan kearifan lokal dijadikan fondasi utama dalam merancang strategi penguatan ekosistem kreatif yang mampu bersaing tidak hanya di tingkat nasional, tetapi juga internasional. Standar pelayanan publik yang diterapkan diarahkan pada peningkatan akses pasar, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta terciptanya ruang kolaborasi yang berkelanjutan.

1. Edukasi dan Pelatihan

Aspek edukasi dan pelatihan menjadi pondasi dalam mencetak pelaku ekonomi kreatif yang berkompeten, adaptif, dan berdaya saing tinggi. Disbudpar Kabupaten Bandung secara konsisten melaksanakan program-program pengembangan kapasitas yang berfokus pada peningkatan keterampilan teknis maupun manajerial. Program sertifikasi Hak Kekayaan Intelektual (HKI) misalnya, dirancang untuk memberikan perlindungan hukum terhadap ide-ide kreatif agar tidak mudah ditiru atau dimanfaatkan pihak lain. Dengan kepemilikan HKI, para pelaku kreatif dapat memperoleh keuntungan ekonomi berupa royalti dan akses pasar internasional. Selain itu, program TRENDsetter hadir sebagai sarana peningkatan daya saing industri fesyen lokal. Pelatihan ini tidak hanya mengajarkan keterampilan teknis seperti desain dan pola, tetapi juga membangun pemahaman tentang bahan, teknologi, serta tren global. Sertifikasi yang diperoleh peserta berfungsi sebagai legitimasi formal yang memperkuat posisi mereka di industri kreatif. Program RE:SOLUSI lebih menitikberatkan pada penguatan keterampilan di bidang desain grafis serta pemanfaatan media sosial untuk strategi pemasaran digital. Dengan bekal ini, pelaku usaha dapat memanfaatkan teknologi sebagai instrumen efektif dalam memperluas jangkauan pasar. Program VISION, yang berfokus pada sertifikasi video editor, dirancang untuk menjawab kebutuhan konten visual yang semakin dominan di era digital. Melalui pelatihan ini, peserta tidak hanya dibekali keterampilan teknis penyuntingan video, tetapi juga kemampuan menyusun narasi visual yang mampu mempromosikan potensi pariwisata, budaya, dan produk UMKM.

2. Promosi dan Branding

Promosi dan branding menjadi instrumen penting dalam memperkuat posisi ekonomi kreatif di Kabupaten Bandung. Disbudpar menyadari bahwa era digital telah mengubah paradigma pemasaran dari konvensional menuju strategi berbasis teknologi. Oleh karena itu, diluncurkanlah program SIM BARRAYA (Sistem Informasi Basis Data Pariwisata, Ekonomi Kreatif, dan Budaya), yang berfungsi sebagai pusat integrasi data lintas sektor. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat mengakses informasi pasar, mengelola data pelanggan, hingga merancang strategi promosi secara lebih efektif. SIM BARRAYA dirancang dengan pendekatan yang user-friendly, berbasis aplikasi pesan instan serta tautan digital yang mudah diakses. Dengan adanya sistem ini, promosi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dapat dilakukan secara lebih terarah, berbasis data, dan real time. Strategi ini juga mendukung peningkatan keterhubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, sekaligus memperluas jangkauan promosi ke tingkat nasional dan global.

3. Infrastruktur Pendukung

Selain penguatan sumber daya manusia dan promosi digital, infrastruktur fisik juga memiliki peran krusial dalam menunjang keberlanjutan ekosistem kreatif. Disbudpar Kabupaten Bandung mengembangkan berbagai fasilitas publik yang dapat menjadi ruang kolaborasi, kreasi, sekaligus promosi bagi pelaku ekonomi kreatif. Infrastruktur seperti Dome Bale Rame, Gedong Budaya Sabilulungan, Taman Lembayung Senja, dan Taman Kaulinan Anak difungsikan sebagai ruang terbuka untuk pelaksanaan kegiatan seni, pameran, seminar, maupun pertunjukan budaya. Keberadaan fasilitas ini memberikan dampak signifikan terhadap tumbuhnya interaksi lintas sektor. Pelaku kreatif dapat memanfaatkan ruang publik tersebut untuk memperkenalkan produk, membangun jejaring, serta mengembangkan ide-ide baru melalui pertukaran gagasan. Dengan demikian, infrastruktur bukan sekadar sarana fisik, tetapi juga instrumen strategis untuk memperkuat ekosistem kreatif yang inklusif dan berkelanjutan.

4. Kolaborasi dan Inovasi

Kolaborasi dan inovasi merupakan strategi kunci yang diimplementasikan Disbudpar dalam menjawab tantangan globalisasi dan perkembangan industri kreatif. Disbudpar membangun sinergi dengan berbagai pihak, termasuk perguruan tinggi, sektor swasta, komunitas kreatif, serta pemerintah daerah lain. Salah satu bentuk nyata kolaborasi ini adalah penyelenggaraan pelatihan pemasaran berbasis Artificial Intelligence (AI) yang bekerja sama dengan Universitas Padjadjaran. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital pelaku usaha kreatif agar mampu merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien. Dengan pemanfaatan AI, pelaku usaha dapat menganalisis preferensi konsumen, memprediksi tren pasar, serta mengelola kampanye promosi yang lebih terpersonalisasi. Strategi berbasis teknologi ini tidak hanya meningkatkan produktivitas pemasaran, tetapi juga memperkuat daya saing sektor kreatif Kabupaten Bandung di era digital.

Partisipasi Pengabdian dalam Implementasi Pelayanan Publik untuk Mendukung Ekonomi Kreatif di Kabupaten Bandung

Partisipasi pengabdian dalam kegiatan pengabdian ditempatkan di bidang staf pemasaran dan ekonomi kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bandung memiliki peranan yang penting dalam mendukung kelancaran administrasi serta pendampingan program-program ekonomi kreatif. Kegiatan pengabdian dilaksanakan setiap hari kerja, yakni Senin hingga Jumat, mulai pukul 08.00 sampai dengan 16.00. Sebelum terjun melaksanakan tugas, para pengabdian mendapatkan pengarahan langsung dari pembimbing lapangan mengenai sistem kerja, struktur birokrasi, serta tugas dan tanggung jawab yang akan dijalankan selama masa pengabdian berlangsung. Selama masa pengabdian, terdapat berbagai aktivitas yang dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan dan agenda dinas. Pada tahap awal, pengabdian diarahkan untuk melaksanakan tugas administratif dasar, seperti mengurus persyaratan administrasi ke Kesbangpol, menyusun pendataan peserta sertifikasi program VISION (Video Editor Certification Program), hingga membantu proses pengarsipan dokumen transaksi dan persuratan. Seiring berjalannya waktu, tanggung jawab yang diberikan semakin kompleks, termasuk penyusunan arsip data transaksi, penulisan nota sewa, pencatatan agenda surat masuk, serta membantu kelengkapan dokumen keuangan dan administrasi kegiatan.

Memasuki minggu-minggu berikutnya, keterlibatan pengabdian semakin berkembang ke arah perencanaan kegiatan dan pendampingan langsung dalam program-program ekonomi kreatif. Pengabdian dilibatkan dalam penyusunan dokumen perencanaan seperti TOR (Terms of Reference) dan KAK (Kerangka Acuan Kerja) untuk kegiatan sertifikasi VISION, serta membantu persiapan kegiatan pelatihan TRENDsetter (Pelatihan Desain Fashion) dengan melakukan input data peserta dan menghadiri rapat koordinasi secara daring. Tidak hanya itu, pengabdian juga aktif dalam mendukung pelaksanaan kegiatan Focus Group Discussion dan pelatihan pemasaran berbasis Artificial Intelligence (AI Marketing) yang dilaksanakan bersama Universitas Padjadjaran, baik sebagai peserta pendamping maupun pencatat data peserta. Pada tahap pertengahan program, pengabdian mulai berperan dalam mendukung promosi dan pengembangan pariwisata berbasis branding digital melalui kegiatan Sosialisasi SIM BARRAYA dan City Branding Kabupaten Bandung. Dalam kegiatan ini, pengabdian turut serta melakukan brainstorming bersama tim dinas mengenai strategi peningkatan kunjungan destinasi wisata lokal, seperti Taman Lembayung Senja dan Taman Kaulinan Anak. Dari hasil observasi lapangan tersebut, pengabdian kemudian menyusun master plan pengembangan taman, yang dipresentasikan kepada pihak dinas sebagai bentuk kontribusi nyata dalam memberikan masukan terhadap pengelolaan infrastruktur pendukung ekonomi kreatif.

Selain itu, pengabdian juga turut dilibatkan dalam kegiatan input data OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) sektor ekonomi kreatif, membantu penyusunan surat kuasa, melakukan komunikasi dengan peserta sertifikasi HKI (Hak Kekayaan Intelektual), serta mendukung persiapan kegiatan Pamer Kreatif 2024. Pada kegiatan ini, pengabdian memiliki peran ganda, baik sebagai pendamping administrasi maupun sebagai penghubung dengan para peserta sertifikasi. Pada tahap akhir pengabdian, peran pengabdian semakin luas dengan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan kegiatan besar seperti Re:solusi Sertifikasi Ragam Ekraf Objek Digitalisasi 2024 serta Uji Kompetensi Program VISION. Dalam kegiatan tersebut, pengabdian tidak hanya hadir sebagai pendukung teknis, tetapi juga dipercaya menjadi *Master of Ceremony*, yang menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan dan tanggung jawab dari pihak dinas terhadap kontribusi pengabdian. Selain itu, pengabdian juga membantu penyusunan daftar peserta sosialisasi city branding, membuat formulir digital (*Google Form*) untuk pendaftaran pelatihan LENSEA MATA, serta turut serta dalam merevisi dokumen administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan.

Dengan demikian, kehadiran pengabdian dalam kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bandung tidak hanya memberikan kontribusi dalam aspek administratif, tetapi juga mendukung implementasi pelayanan publik yang berorientasi pada pengembangan ekonomi kreatif. Melalui keterlibatan aktif dalam berbagai kegiatan, pengabdian memperoleh pengalaman praktis mengenai tata kelola pemerintahan daerah, strategi promosi digital, serta mekanisme pengembangan sektor kreatif. Sementara itu, bagi dinas, partisipasi pengabdian memberikan tambahan sumber daya manusia yang mampu membantu memperlancar kegiatan sekaligus memberikan gagasan segar untuk inovasi pelayanan publik di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif.

Analisis Implementasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Ekonomi Kreatif di Kabupaten Bandung

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kabupaten Bandung telah mengimplementasikan berbagai strategi pelayanan publik untuk mendukung pertumbuhan ekonomi kreatif sebagai salah satu sektor unggulan daerah. Strategi ini mencakup pendidikan dan pelatihan, promosi dan branding, penyediaan infrastruktur

pendukung, serta kolaborasi dengan berbagai pihak. Tujuan utama dari penerapan strategi ini adalah meningkatkan kapasitas pelaku ekonomi kreatif, memperluas akses pasar, serta memperkuat posisi Kabupaten Bandung sebagai pusat ekonomi kreatif yang berbasis budaya, seni, dan teknologi. Dengan demikian, pelayanan publik yang dilakukan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi instrumen pembangunan berkelanjutan yang memberi dampak sosial, ekonomi, dan budaya.

Salah satu aspek penting dalam implementasi kebijakan ini adalah pelayanan publik di bidang edukasi dan pelatihan. Disbudpar Kabupaten Bandung menyelenggarakan berbagai program sertifikasi yang ditujukan untuk meningkatkan keterampilan teknis sekaligus memberikan pengakuan formal kepada para pelaku ekonomi kreatif. Program tersebut antara lain VISION (Video Editor Certification Program), TRENDsetter (Pelatihan Desain Fashion), RE:SOLUSI (Ragam Ekraf Sertifikasi Objek Digitalisasi), serta Sertifikasi Hak Kekayaan Intelektual (HKI). Keberadaan program-program ini memiliki nilai strategis karena tidak hanya memperkuat profesionalisme para pelaku kreatif, tetapi juga membuka akses yang lebih luas terhadap jaringan bisnis dan peluang usaha baru. Dengan sertifikasi yang diakui secara formal, para pelaku ekonomi kreatif di Kabupaten Bandung mampu meningkatkan daya saing, baik di pasar domestik maupun internasional.

Selain edukasi dan pelatihan, strategi promosi dan branding menjadi instrumen penting dalam memperkuat ekosistem ekonomi kreatif. Disbudpar mengembangkan SIM BARRAYA, sebuah sistem informasi terpadu yang mencakup basis data pariwisata, budaya, dan ekonomi kreatif. Kehadiran sistem ini memungkinkan pengelolaan data secara digital dan real-time, sehingga dapat digunakan untuk memantau kunjungan wisata, mengevaluasi efektivitas promosi, serta merumuskan kebijakan berbasis data. Lebih dari itu, Disbudpar juga aktif memanfaatkan platform media sosial untuk memperkuat promosi digital, sekaligus membangun City Branding Kabupaten Bandung sebagai destinasi wisata sekaligus pusat kreativitas. Strategi branding ini memiliki signifikansi besar dalam meningkatkan visibilitas daerah di tingkat nasional dan global, sehingga menjadikan Kabupaten Bandung lebih dikenal sebagai pusat inovasi berbasis budaya. Di samping edukasi dan promosi, penyediaan infrastruktur pendukung juga menjadi perhatian utama dalam implementasi pelayanan publik. Disbudpar menghadirkan berbagai fasilitas umum seperti Dome Bale Rame, Gedung Budaya Sabilulungan, Taman Kaulinan Anak, dan Taman Lembayung Senja. Fasilitas-fasilitas ini berfungsi sebagai ruang publik yang dapat dimanfaatkan untuk pertunjukan seni, pameran, workshop, maupun acara komunitas kreatif. Ketersediaan ruang ini memberi peluang bagi pelaku kreatif untuk menampilkan karya sekaligus memperluas jangkauan audiens. Lebih jauh, pemanfaatan infrastruktur tersebut juga mendukung pelestarian budaya lokal, seperti terlihat pada kegiatan kolaboratif dengan sekolah-sekolah di sekitar wilayah Soreang. Dengan demikian, penyediaan infrastruktur tidak hanya mendukung kreativitas individu, tetapi juga memperkuat ikatan sosial dan kebudayaan masyarakat.

Implementasi pelayanan publik juga diwujudkan melalui penguatan kolaborasi dan inovasi. Disbudpar secara aktif menjalin kemitraan dengan perguruan tinggi, komunitas kreatif, dan sektor swasta guna menciptakan sinergi dalam pengembangan ekonomi kreatif. Salah satu contoh konkret adalah kerja sama dengan Universitas Padjadjaran melalui kegiatan Focus Group Discussion mengenai penerapan Artificial Intelligence (AI) dalam strategi pemasaran. Kolaborasi ini menunjukkan bagaimana inovasi teknologi dapat dipadukan dengan potensi lokal untuk menghasilkan produk yang lebih berdaya saing. Dengan keterlibatan berbagai pihak, pengembangan ekonomi kreatif di Kabupaten Bandung tidak hanya berfokus pada eksplorasi potensi budaya, tetapi juga diarahkan pada pemanfaatan teknologi modern agar dapat bersaing secara berkelanjutan. Implementasi pelayanan publik yang dilakukan Disbudpar Kabupaten Bandung telah menunjukkan keberhasilan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi kreatif melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, penyediaan sarana dan prasarana, serta penguatan jejaring kolaborasi. Meski demikian, tantangan tetap ada, khususnya dalam hal optimalisasi penggunaan infrastruktur dan pemanfaatan teknologi yang terus berkembang. Jika tantangan ini dapat diatasi dengan strategi yang adaptif, maka Kabupaten Bandung berpotensi memperkuat posisinya sebagai pusat ekonomi kreatif yang tidak hanya berdaya saing lokal, tetapi juga memiliki pengaruh di tingkat global.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Implementasi pelayanan publik dalam di Disbudpar Kabupaten Bandung telah berjalan dengan baik melalui program seperti sertifikasi VISION, TRENDsetter, Re:Solusi dan HKI telah meningkatkan keterampilan dan daya saing pelaku ekonomi kreatif. Selain itu Infrastruktur seperti ruang event, fasilitas pemasaran digital, SIM BARRAYA dan kolaborasi antar-organisasi memberikan akses bagi para pelaku ekonomi kreatif dalam mengembangkan strategi memasarkan produk, digitalisasi informasi, dan promosi pariwisata lebih efektif dan

- berkelanjutan.
2. Partisipasi pengabdian di Disbudpar Kabupaten Bandung, mahasiswa turut berkontribusi dalam optimalisasi program yang dijalankan, termasuk input dan verifikasi data, pendampingan sertifikasi, dan pengembangan sistem informasi ekonomi kreatif. Tentu hal ini memberikan ilmu dan pengalaman bermanfaat bagi penulis dimasa yang akan datang.
 3. Hasil analisis implementasi pelayanan publik di Disbudpar Kabupaten Bandung telah berkontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi kreatif di Kabupaten Bandung. Namun, masih terdapat kendala terkait aksesibilitas fasilitas bagi pelaku usaha kecil, terbatasnya penggunaan teknologi dalam pemasaran, dan meningkatkan koordinasi dengan berbagai pihak.

Saran

Berdasarkan hasil pengabdian, terdapat beberapa saran penting yang dapat dikemukakan. Pertama, perluasan jangkauan program pelatihan serta optimalisasi pemanfaatan infrastruktur yang ada menjadi langkah strategis agar lebih banyak pelaku ekonomi kreatif dapat memperoleh manfaatnya. Kedua, penguatan edukasi digital, khususnya terkait pemanfaatan kecerdasan buatan, sangat diperlukan agar pelaku usaha kreatif mampu lebih mandiri dalam mengembangkan usahanya secara berkelanjutan. Ketiga, sinergi dengan berbagai pihak, baik perguruan tinggi, komunitas kreatif, maupun sektor swasta, harus ditingkatkan guna menciptakan ekosistem ekonomi kreatif yang lebih inovatif, kolaboratif, dan berdaya saing.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bandung atas dukungan dan kerjasamanya dalam pelaksanaan pengabdian mengenai implementasi pelayanan publik dalam mendukung ekonomi kreatif, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik dan bermanfaat bagi masyarakat.

REFERENSI

- Andrew. (n.d.). Kreatif: Pengertian, bentuk, ciri-ciri dan contoh. *Gramedia Literasi, Gramedia*. Diakses 2021, dari <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-kreatif/>
- Aulia Salsabila, S., Fahrina, A., Adillah Mohsa, F., Nur Ali, M., & Hakim Abdul Malik Karim Amrullah, M. (2023). Studi komparatif ekonomi kreatif di Kota Bandung dan Kabupaten Bandung pendekatan analisis SWOT (Vol. 1). <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- Daraba, D., Salam, R., Dharma Wijaya, I., Baharuddin, A., & Sunarsi, D. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Pallangga Praja*, 5(1). <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Fakhrurozi, M., Syafri, M., Choerudin, A., Purnomo, D., Andi, M., Mendo, Y., Dunggio, T., Musa, M., & Sparta. (2024). *Pengantar manajemen* (A. Yanto, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Aikomedia Press.
- Fauziyah, R. N. (n.d.). Pengertian motif ekonomi disertai macam dan contohnya. *Gramedia Literasi, Gramedia*. Diakses 2021, dari <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-motif-ekonomi/>
- Ghivari, R. R. (2023). *Implementasi pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jakarta Utara*.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Komisi Aparatur Sipil Negara. (2024).
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi pelayanan publik melalui sistem aplikasi potensi investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Nisa, F., Fatmawati, R., & Darmayanti, R. P. (2022). Fungsi manajemen organisasi pelayanan kemanusiaan dalam Yayasan Rehabilitasi Pecandu Napza “Sahabat Foundation.” *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 3(2).
- Novianti, L., Rahayu, W., & Istiqomah, Y. (2024). Peran citra merek dagang terhadap kualitas produk UMKM. *Jurnal Gema Gentra Manajemen dan Akuntansi*, 1(1).
- Ode, L., Aziz, Z. F., Mustafa, L. O., Program, M., Administrasi, S., Pascasarjana, P., & Kendari, U. (2022). Implementasi kebijakan pengembangan pariwisata dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota

- Bau-Bau. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(1).
- Pedoman Kuliah Kerja Mahasiswa STIE Gema Widya Bangsa. (2021). *Pedoman Kuliah Kerja Mahasiswa STIE Gema Widya Bangsa*.
- Peraturan Bupati Nomor 103. (2023).
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 15 Tahun 2017 tentang pengembangan ekonomi kreatif. (n.d.).
- Pratiwi, P. S., & Ningsih, S. (2022). Implementasi akuntabilitas dan transparansi pada pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur tahun 2020. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 5(1). <http://pandita-fia.unkris.ac.id/>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media Group.
- Rahayu, W., Novianti, L., Istiqomah, Y., & Gema Widya Bangsa, S. (2024). Kombinasi digital marketing dan marketing konvensional dalam strategi pemasaran produk UMKM di Kampung Cikandang. *Jurnal Inovasi Masyarakat*, 4(1). <https://diskop.bandungkab.go.id>
- Ramadhaniati, N. S. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis digitalisasi Desa Mojomalang (Studi kasus: Layanan Mandiri). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4).
- Shelawati, A., & Laily Nisa, F. (2024). Mengembangkan potensi ekonomi kreatif subsektor kriya: Sebuah tantangan dan peluang. *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, 2(3). <https://journal.tangrasula.com/index.php/jeki>
- Siregar, N. M. (2021). *Strategi komunikasi dalam pembentukan opini publik masyarakat*.
- Syamtoro, B., Wahidah, N. R., & Kencana, P. N. (2024). Pengaruh strategi promosi dan pelayanan terhadap Keputusan pemilihan jasa pada PT. Bina Edu Pratama. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 7–10. <https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. (n.d.). www.bphn.go.id