

Inovasi Pelayanan Publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berdasarkan Nilai-Nilai Kearifan Lokal Bali

I Wayan Gde Wiryanan
I Kt. Sukawati Lanang PPerbawa
Lis Julianti

Program Studi Hukum
Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

PENDAHULUAN

Reformasi di Indonesia yang berimplikasi pada lahirnya Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. Upaya pencapaian tujuan bernegara dalam konsep *welfare state* dalam memajukan masyarakatnya secara demokratis, baik di bidang politik, ekonomi, maupun sosial budaya, membutuhkan birokrasi yang reformis, efisien, kreatif, inovatif, profesional dan yang mampu menjawab tantangan perubahan masyarakat.

Ditetapkannya regulasi tentang Pelayanan Publik pada kenyataannya tidak serta merta dapat menyelesaikan permasalahan besar dalam pelayanan publik tersebut, seperti telah diungkapkan pada hasil

Survei yang dilakukan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM pada tahun 2013, yang menemukan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan publik di kabupaten/kota di Indonesia masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Pada tahun 2010 juga dirilis hasil penelitian dua lembaga yaitu Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia (KPKRI) dan *Political and Economic Risk Consultancy* (PERC). Hasil Survey KPK RI memberikan penilaian indeks prestasi pelayanan publik 5,42 dari skala 1-10. Artinya, masyarakat menilai pelayanan publik di Indonesia tidak memuaskan, cenderung korup, dan merugikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian PERC tahun 2010 yang menempatkan kualitas birokrasi Indonesia

ranking kedua
terburuk di Asia setelah India di mana peringkatnya telah dilakukan sejak 1999-2010. Dan hasilnya, kualitas birokrasi Indonesia selalu menempati peringkat terendah.

Pengembangan Konsep Pariwisata Budaya di Bali telah menjadikan Bali sebagai salah satu Daerah Tujuan Wisata utama pada tingkat internasional. Hal tersebut menyebabkan industri pariwisata sebagai sektor utama dalam perekonomian masyarakat Bali. Dampak perkembangan industri pariwisata tersebut menyebabkan perubahan masyarakat Bali yang sangat cepat sebagai akibat interaksi masyarakat Bali dengan wisatawan, pelaku industri pariwisata dari berbagai negara. Perubahan masyarakat yang sangat dinamis dibandingkan dengan daerah-daerah lain di Indonesia menyebabkan birokrasi di Bali sebagai pelaku pelayanan publik memiliki tantangan yang lebih berat dibandingkan dengan daerah lain di Indonesia. Adanya kepentingan dari wisatawan dan pelaku pariwisata dari berbagai negara akan menuntut birokrasi yang profesional dan modern sebagaimana layaknya di negara asal mereka yang cenderung menjadi tuntutan yang tidak terelakan di Bali.

Tuntutan tersebut menjadikan Bali tidak dapat melepaskan diri dari Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology*, ICT) yang telah membawa pengaruh yang besar terutama bagi berbagai aspek kehidupan masyarakat, tidak terkecuali pada organisasi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar-besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Perubahan tersebut tidak hanya dalam produk layanan, tetapi juga pada struktur dan manajemen organisasi (Bennis dan Mische, 2000).

Pada sisi yang lain eksistensi Bali saat ini tidak terlepas dari konsistensi Bali dalam mempertahankan kearifan lokal dalam kehidupan masyarakat yang memiliki identitas yang jelas yaitu budaya ekspresif yang termanifestasi secara konfiguratif yang mencakup nilai-nilai dasar yang dominan seperti: nilai religius, nilai estetika, nilai solidaritas, nilai harmoni, dan nilai keseimbangan (Geriya, 2000), yang sejalan dengan prinsip pelayanan. Penggunaan kearifan lokal dalam pelayanan publik dalam reformasi birokrasi telah didengungkan oleh Mantan wakil Menpan dan Reformasi Birokrasi Eko Prasjo pada seminar internasional dengan tema Akselerasi Reformasi Berbasis Kearifan Lokal dan budaya

ya Unggul pada tanggal 20 Pebruari 2014 di Denpasar, menyatakan bahwa kearifan lokal nilai budaya setempat banyak yang bisa menjadi inspirasi dan prinsip dalam birokrasi pemerintahan. Reformasi birokrasi yang diarahkan untuk menciptakan birokrasi yang bersih, kompeten dan melayani, yang mencakup dua hal yaitu reformasi struktur dan reformasi budaya. Oleh karena itu, nilai budaya dapat menjadi dasar kepentingan politik bersama sehingga mampu mendorong budaya dalam birokrasi. Penerapan kearifan lokal dalam reformasi birokrasi khususnya dalam pelayanan publik seharusnya dapat dilakukan secara optimal di beberapa daerah seperti Bali, Jawa Timur, Sumatera Barat, Sulawesi Selatan, dan lain-lain yang memiliki budaya dan kearifan lokal yang masih terjaga.

Metode Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan kualitatif kritis yaitu penelitian yang sarannya tidak saja menggali makna etik tetapi juga menciptakan makna etik. Penelitian ini menyoroti berbagai masalah yang terkait dengan perilaku, interaksi dan peranan pejabat negara dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Dengan Lokasi Penelitian di Pemerintah Provinsi Bali, Kabupaten Badung, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Buleleng, dan Kota Denpasar. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, subyek penelitian adalah pelaku pelayanan publik di pemerintahan, prajuru Desa Pakraman, dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Adapun teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) wawancara mendalam, informan dipilih secara purposive (2) kuisioner terbuka terhadap masyarakat pengguna pelayanan publik, (3) Observasi terhadap perilaku pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, (4) Studi dokumentasi. Sebelum dilakukan wawancara maka terlebih dahulu disiapkan pedoman wawancara (*interview guide*). Selanjutnya data dianalisis memakai teknik analisis data secara kualitatif disertai dengan pola berfikir dekonstruktif semiotika.

PEMBAHASAN

Ekstistensi Desa Adat/Pakraman dalam Menjaga Sistem Pelayanan berbasis Kearifan Lokal di Bali

Satuan-satuan masyarakat hukum Adat yang telah ada sejak zaman sebelum masuknya pemerintah Belanda di Indonesia dengan berbagai nama seperti *Marga* di Sumatera Selatan, *Nagari* di Sumatera Barat, *Hutta* di Tapanuli, *Gampong* di Aceh, *Hureiya* di Batak, *Dasan* di Lombok, *Desa* untuk Jawa Bali dan *Temukung* di NTT oleh Pemerintah Hindia Belanda dengan istilah *Inlandsche Gemeenten*. Satuan masyarakat hukum Adat tersebut terdapat baik dalam swapraja maupun di Wilayah yang dikuasai langsung oleh Belanda (*direct gebied*) (Walhof, 1960: 284).

Bentuk-bentuk *Desa Adat* yang beragam ini seperti yang diatur berdasarkan ketentuan IGO (*Inlandsche Gemeente Ordonnantie*), stb 1906 No. 3 yang berlaku untuk Jawa dan Madura dan IGOB (*Inlandsche Gemeente Ordonnantie Buitengeweten*), stb 1938 No. 490 jo stb 681 yang berlaku untuk luar Jawa dan Madura (Supomo, 1980: 77) dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan arah dan tujuan dibentuknya *Desa Adat* tersebut. Sehingga tidak ada satupun yang sama persis dalam bentuk, susunan kepengurusannya, tugas pokok dan fungsinya.

Secara konstitusional pengakuan terhadap masyarakat hukum adat di Indonesia telah diatur dalam Perubahan UUD 1945, Pasal 18 B ayat (1) dikenal dengan “otonomi khusus” dan ayat (2) pengakuan dan penghormatan pada “masyarakat hukum adat”. Pemerintah Provinsi Bali memiliki komitmen yang kuat dalam memberikan perlindungan terhadap lembaga adat diwujudkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Propinsi Bali Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Desa Pakraman. Berdasarkan rumusan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2003 yang dimaksud dengan *Desa Pakraman* adalah; kesatuan masyarakat hukum adat di Propinsi Bali yang mempunyai satu kesatuan tradisi dan tata krama pergaulan hidup masyarakat Hindu secara turun temurun dalam ikatan *Kahyangan Tiga* atau *Kahyangan Desa*, yang mempunyai wilayah tertentu dan harta kekayaan sendiri serta berhak mengurus rumah tangganya sendiri. Berdasarkan pengertian tersebut jelas nampak bahwa unsur-unsur yang menjadi syarat pokok berdirinya sebuah *Desa Pakraman* adalah sebagai berikut; 1) Kesatuan masyarakat Hukum Adat di Provinsi Bali. 2) Mempunyai satu kesatuan tradisi dan tata krama pergaulan hidup masyarakat umat Hindu secara turun temurun. 3) Mempunyai ikatan *Kahyangan Tiga* (*Pura Puseh, Dalem, Desa*). 4)

Mempunyai wilayah tertentu. 5) Mempunyai harta kekayaan sendiri. 6) Berhak mengurus rumah tangganya sendiri. Sebagai kesatuan masyarakat Hukum Adat, berarti *Desa Pakraman/Desa Adat*, diikat oleh adat istiadat atau Hukum Adat yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan masyarakat setempat. Hukum Adat yang tumbuh dari masyarakat dikenal dengan *Awig-Awig* yang dijadikan landasan tertulis dalam pengaturan tata kelola *Desa Pakraman* tersebut.

Konsep dasar terbentuknya *Desa Pakraman*, berlandaskan pada Konsep *Tri Hita Karana*, yaitu 1) *Parhyangan* (tempat suci dalam bentuk *Kahyangan Tiga*); 2) *Pawongan* (anggota masyarakat yang disebut dengan *kerama desa*); dan 3) *Palemahan* (unsur wilayah desa). Filosofi inilah yang sesungguhnya menjadi karakter desa pakraman yang membedakannya dengan kesatuan masyarakat hukum adat yang ada di luar Bali. Filosofi *Tri Hita Karana* ini bersumber dari ajaran Hindu, yang secara tekstual berarti tiga penyebab kesejahteraan (*tri*=tiga, *hita*=kesejahteraan, *karana*=sebab). Tiga unsur yang ada dalam *Tri Hita Karana* adalah *Sanghyang Jagatkarana* (Tuhan Sang Pencipta), *Bhuana* (alam semesta), dan *manusa* (manusia) (Institut Hindu Dharma, 1996:3). Secara umum dapat dikemukakan bahwa konsepsi *Tri Hita Karana* berarti bahwa kesejahteraan umat manusia didunia ini hanya dapat terwujud bila terajadi keseimbangan hubungan antara unsur-unsur Tuhan-Manusia-Alam di atas, yaitu: a. Keseimbangan hubungan antara manusia dengan manusia lainnya, baik sebagai individu maupun kelompok. b. Keseimbangan hubungan antara manusia dengan alam lingkungannya. c. Keseimbangan hubungan antara manusia dengan Tuhan. Dengan demikian, sesungguhnya konsepsi *tri hita karana* tiada lain adalah nilai harmoni atau keseimbangan.

Disamping nilai keseimbangan, nilai Ketuhanan dan kekeluargaan/kebersamaan juga mewarnai konsepsi ini. Nilai Ketuhanan dapat dilihat dari unsur hubungan yang seimbang antara manusia dengan *Sanghyang Jagat Karana*/Tuhan Sang Pencipta, sedangkan nilai kekeluargaan tercermin dalam unsur hubungan antara dengan sesamanya, baik sebagai individu maupun kelompok. Nilai-nilai ini sesuai dengan alam pikiran tradisional masyarakat Indonesia umumnya yang bersifat kosmis relegius magis dan komunal.

Manusia dilihat sebagai bagian dari alam semesta yang tidak dapat dipisahkan dengan Penciptanya, yaitu Tuhan Yang Maha Kuasa. Semua itu, yaitu manusia, alam semesta, dan Tuhan Sang Pencipta, saling berhubungan

dan berada dalam suatu keseimbangan yang senantiasa harus tetap dijaga. Untuk dapat mencapai tujuan hidup yang hakiki, yaitu kesejahteraan atau kebahagiaan jasmani dan rohani (*moksartham jagadhitaya ca iti dharma*) maka masyarakat Bali (etnis Bali beragama Hindu) senantiasa mengupayakan dan menjaga terpeliharanya suasana yang harmonis dalam masyarakat, baik vertikal (dalam hubungan manusia dengan Tuhan) maupun horisontal (dalam manusia dengan sesamanya dan lingkungan alamnya) atau yang disebut keharmonisan secara duniawi (*sekala*) dan akhirat (*niskala*). Kehidupan yang serba harmonis, serba seimbang dan lestari merupakan bagian dari cita-cita masyarakat Bali, suatu konsepsi berpikir yang merupakan repleksi dari filsafat *tri hita karana*. Dalam konteks hukum, suasana harmonis dalam kehidupan masyarakat dapat diterjemahkan sebagai suasana yang tertib, adil, aman dan damai atau *trepti, sukerta sekala niskala* (Sudantra, 2001:2), yang selanjutnya dituangkan dalam *awig-awigdesa pakraman*. Cita-cita tersebut umumnya dirumuskan dalam awig-awig dilokasi penelitian dengan kalimat: "*ngerajegang sukertan desa saha pawonganya sekala kalawan niskala*".

Keberadaan Desa Pakraman sebagai komunitas masyarakat adat secara konkrit dijalankan oleh pengurus Desa Pakraman, yang disebut dengan *Prajuru Desa Adat*, dengan pimpinannya disebut dengan *Bendesa Adat*. Menurut hasil wawancara dengan para *Bendesa Adat Desa Pakraman* dinyatakan bahwa pada saat pertama kali terbentuknya *Desa Pakraman* tugas pokok dan fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungannya masing-masing di bidang agama, adat, budaya dan gotong royong yang dilandasi semboyan hidup *sagilik saguluk salunglung sabayan taka* maksudnya suka dan duka dipikul bersama-sama. (Surpha, 2004: 18). Tetapi Seiring dengan perkembangan masyarakat Tugas pokok dan fungsi *Desa Pakraman*, berkembang sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat setempat, perkembangan dan kemajuan teknologi.

Keberadaan *Desa Pakraman* sebagai sebuah organisasi sejalan dengan teori organisasi yang di kemukakan oleh Mary Jo Hatch, dalam bukunya *Organization Theory*, menyatakan bahwa tumbuhnya sebuah organisasi apabila ada sejumlah orang yang mempunyai kebutuhan yang sama dan saling ketergantungan satu sama lain, akan tumbuh sebuah organisasi. Berdasarkan teori organisasi tersebut, maka organisasi tradisional di Bali yang saat ini disebut dengan *Desa Pakraman*, yang berdirinya bersamaan

dengan adanya masyarakat Bali memiliki tugas pokoknya adalah memberikan perlindungan terhadap anggota kelompok dari gangguan dan serangan kelompok lain, serta perlindungan dari ganasnya kondisi alam. Sebagai organisasi tanggungjawab tersebut dibebankan kepada *Bendesa Adat* selaku pimpinan desa pakraman yang melaksanakan tugas dan fungsinya secara tulus ikhlas tanpa pamrih dengan filosofi “*Ngayah*”, yaitu melaksanakan kewajiban untuk melayani sang pencipta dan masyarakat dengan tulus ikhlas.

Dalam perkembangannya terjadi pergeseran terhadap tugas pokok *Desa Pakraman*, yang sebelum masuknya pemerintahan kolonial Belanda, yaitu menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pembina dan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di bidang sosial kemasyarakatan, budaya dan adat. Pada masa kerajaan Bali dan masuknya Pengaruh kerajaan Majapahit, *Desa Pakraman* telah menjalankan tugas ganda; pertama tugas adat dan budaya sebagai wadah komunitas asli tradisional sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, Kedua *Desa Pakraman* menjalankan tugas – tugas yang diberikan oleh Raja, termasuk memungut *Utpeti* (pajak) sekaligus menjadi pembela kerajaan dari serangan pihak lain. Perkembangan tugas dan fungsi tersebut diberikan pada kenyataannya dapat dilaksanakan dengan baik karena Desa Pakraman telah memiliki prinsip-prinsip pelayanan publik yang bersifat fundamental yang secara konsisten dilaksanakan oleh *Bendesa Adat Desa Pakraman*.

Keberadaan Desa Pakraman sebagai organisasi yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat adat di Bali, didasarkan atas konsep ajaran Hindu yang disebut dengan *Sewaka Dharmopadesa*. Implementasi dari ajaran Hindu tersebut melahirkan prinsip *Sewaka Dharma* adalah konsep pelayanan Hindu yang menekankan pada keselarasan pikiran, ucapan, dan tindakan pelayanan demi harmoni nilai-nilai kemanusiaan, kealaman, dan ketuhanan. *Dharma* adalah *karma* yang dalam kehidupan sehari-hari dipahami menjadi kewajiban. Kewajiban inilah *bhakti*, yakni pelayanan kepada sesama, alam, dan Tuhan. kiranya diperlukan untuk membangun pengertian tentang pelayanan yang dapat memperkuat komitmen pada pengabdian itu sendiri. eksistensi *Sewaka Dharma* inilah yang menjadi dasar dari bendesa Adat pada masing masing Desa Pakraman dalam menjalankan fungsinya yang secara hakiki sama dengan fungsi hakiki pemerintah, yaitu pelayanan (*service*) untuk menuju keadilan, pemberdayaan (*empowerment*) mendorong kemandirian, dan pembangunan (*development*) untuk menciptakan kesejahteraan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bendesa adat di lokasi penelitian dinyatakan bahwa *sewaka dharma* mengandung arti bahwa pelayanan (*sewaka*) adalah kewajiban (*dharma*). Kewajiban dalam pelayanan ini melekat pada setiap peran yang sedang dijalani manusia dalam kehidupannya. Demikian juga dalam setiap status ataupun profesi (*warna*) yang melekat dalam diri setiap insan, baik sebagai individu maupun sosial, kewajiban melaksanakan pelayanan (*sewaka dharma*) selalu melekat kepadanya. Baik itu kewajiban melayani Tuhan, melayani sesama manusia, maupun melayani alam dan lingkungannya. Ini merupakan spirit humanisme Hindu yang tumbuh dan berkembang pada setiap insan demi tercapainya tujuan kehidupan tertinggi (*moksartham jagadhita ya ca iti dharma*). Jadi, *Sewaka dharma* berarti bahwa pelayanan (*sewaka*) adalah kewajiban (*dharma*).

Adanya keyakinan tersebut menyebabkan seluruh *Prajuru Desa Pakraman* (pengurus desa pakraman) dapat menjalankan fungsi pelayannya dengan baik dan tulus tanpa adanya kepentingan pragmatis dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat adat, sehingga eksistensi desa pakraman sebagai komunitas masyarakat adat di Bali sampai saat ini masih dapat dipertahankan dalam kehidupan masyarakat Bali walaupun ditengah-tengah pengaruh globalisasi dan modernisasi akibat perkembangan industri pariwisata.

Integrasi Nilai Kearifan Lokal dalam Sistem Pelayanan Publik yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) masyarakat informasi (*The World Summit on the Informations Society*), bulan Desember 2003 yang melahirkan rencana aksi (*plan of action*) bagi Negara-negara di dunia bertujuan agar pada tahun 2015 setiap Negara mengupayakan setiap lembaga pendidikan, lembaga pemerintah, rumah sakit telah terhubung dengan jaringan komunikasi dan informasi, serta 50% penduduk dunia memiliki kemampuan mengakses informasi melalui teknologi informasi dan komunikasi (Muarif, 2004).

Sebagai tindak lanjut dari rencana aksi tersebut di atas, maka Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Gov* (*electronic-Government framework*), dengan mana kebijakan tersebut

merupakan payung hukum dari seluruh kebijakan detail teknis di bidang *e-Government*.

Dinamika sosial-ekonomi-politik masyarakat Bali yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi dan modernisasi sebagai akibat perkembangan pariwisata telah membangun kesadaran masyarakat akan adanya hak untuk mendapatkan pelayanan oleh pemerintah (*the right to know*) yang transparan, professional dan akuntabel. Secara global, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan masyarakat sudah menjadi kebutuhan utama dalam mengembangkan masyarakat informasi (*information society*) dan masyarakat berpengetahuan (*knowledge society*) (Suprawoto, 2007). Dari hasil penelitian pada pemerintah Daerah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota di Bali situasi itu merupakan tantangan untuk mengakomodasi keinginan masyarakat (*obligation to tell*) sebagai salah satu instrument penting dalam menciptakan prinsip transparansi dalam pengelolaan pemerintah daerah, terutama dalam hal pemberian pelayanan publik. Pada kenyataannya, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa belum semua Pemerintah Kabupaten dan Kota yang menjadi obyek penelitian mampu menyediakan informasi yang memadai bagi masyarakat dan belum mampu merancang sebuah sistem manajemen informasi yang optimal bagi pelayanan publik yang menjadi kewajiban pemerintah daerah di Provinsi Bali.

Hasil penelitian terhadap masyarakat pengguna pelayanan publik di Provinsi Bali menunjukkan bahwa terdapat responden yang menyatakan bahwa lebih baik dilayani oleh petugas atau birokrat dibandingkan dengan elektronik, responden yang menyatakan lebih baik pelayanan yang diberikan berbasis elektronik dan responden yang tidak memberikan pendapat. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Hasniati, dkk (2010) tentang Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (E-Services) Di Makasar dalam Jurnal PEKOMMAS, Vol. 13, No.1 yang mengungkapkan bahwa kebanyakan warga masyarakat lebih menyukai pelayanan publik melalui elektronik karena: (1) lebih aman, (2) lebih efisien, (3) tingkat kepastiannya lebih tinggi dibandingkan dengan petugas, dan (4) lebih transparan. Sedangkan warga masyarakat yang lebih menyukai pelayanan dengan kontak langsung karena berbagai alasan antara lain: (1) belum terbiasa dengan elektronik, (2) lebih sederhana, (3) mudah berkomunikasi dengan petugas, (4) petugas mendatangi pelanggan, dan (5) sudah menjadi kebiasaan.

Pengembangan sistem pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) di Bali telah mulai dirancang dan dibangun pada pemerintah daerah di obyek penelitian. Pembangunan sistem Pelayanan Publik Berbasis TIK, tidak serta merta dapat menyelesaikan permasalahan pelayanan publik di Bali, karena sebagian besar pemerintah daerah di Provinsi Bali belum dapat menjalankan sistem pelayanan publik secara optimal. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masalah SDM tetap menjadi kendala utama selain masalah dana dan infrastruktur. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pemerintah daerah Kabupaten di Bali walaupun infrastruktur telah tersedia, namun karena tidak ditunjang oleh tersedianya SDM yang terampil untuk itu, menyebabkan pemerintah daerah belum mampu memberikan pelayanan dengan berbasis TIK. Informasi-informasi tentang proses pelayanan belum bisa diupdate setiap saat akibat terbatasnya kemampuan inovasi SDM memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat.

Adanya permasalahan budaya SDM untuk melakukan perubahan kebiasaan SDM dari manual ke teknologi informasi dan komunikasi menjadi pekerjaan besar dari pengambil kebijakan di pemerintah daerah. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa temuan penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan kendala dalam pengembangan Pelayanan Publik berbasis TIK di Bali pada dasarnya sejalan dengan apa yang dialami oleh Negara-negara berkembang lainnya. Sebagaimana yang dirilis oleh *National Information Society Agency* (2007), bahwa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kegagalan penerapan *e-government* di Negara berkembang meliputi:

- Kurangnya kesepakatan dalam system administrasi publik yakni penolakan internal oleh pemerintah;
- Kurangnya rencana dan strategi *e-government* diperkenalkan dengan setengah-setengah dan tidak sistematis
- Kurangnya SDM yakni kurangnya pengembangan kapasitas institusi dan personal;
- Tidak adanya rencana investasi
- Kurangnya vendor system dan TI
- Ketidakmatangan teknologi: terlalu menekankan teknologi atau penerapan yang berorientasi teknologi; dan
- Implementasi yang terburu-buru tanpa persiapan dan pengujian yang cukup.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan publik berbasis TIK merupakan sistem yang terintegrasi dan saling berkaitan, sehingga diperlukan komitmen yang kuat yang diwujudkan dalam kebijakan yang komprehensif untuk mengembangkan aspek-aspek yang berkaitan dengan pengembangan sistem pelayanan publik tersebut, khususnya penyelesaian permasalahan Sumber daya Manusia yang menjadi salah satu faktor utama dalam berjalannya sistem pelayanan publik yang berbasis TIK. Hasil penelitian pada sisi kebijakan, menunjukkan bahwa permasalahan itu diakibatkan belum semua pemerintah daerah memiliki *political will* yang kuat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Tetapi dari hasil peneelusuran peneliti didapatkan bahwa terdapat salah satu pemerintah daerah yang menonjol dalam penyelesaian permasalahan pelayanan publik dari berbagai aspeknya secara sistematis yaitu pemerintah kota Denpasar, terutama dalam penyelesaian permasalahan SDM.

Pembangunan sistem pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Denpasar dilakukan dengan membangun sistem pelayanan berbasis TIK dengan berdasarkan kearifan lokal yang disebut “Sewaka Dharma”. Integrasi kearifan lokal yang menjadi spirit sikap mental dari pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang bermakna memberikan pelayanan sebagai kewajiban (*dharma*). Hal tersebut merupakan refleksi nilai-nilai budaya yang dibangun dari kebiasaan dan perilaku masyarakat yang secara turun temurun berkembang dan dilaksanakan dalam kehidupan kesehariannya diarahkan untuk menjadi fondasi dari pelaku pelayanan publik, sehingga sistem pelayanan publik berbasis TIK yang sudah dibangun dapat berjalan optimal. Pemerintah Kota Denpasar memaknai kearifan lokal sebagai basis penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dikembangkan lebih luas dan universal, dengan mengetengahkan nilai-nilai kearifan lokal sebagai sumber yang pertama dan utama dalam rangka membangun spirit sikap mental para pelaksana pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pandangan Ishomudin yang dikutip Sukarma dkk, bahwa pada zaman modern agama diharapkan dapat berperan lebih besar dalam pembangunan, baik dalam membangun sistem nilai motivasi, pedoman hidup, maupun pembentuk kata hati.

Berbagai sastra agama Hindu yang tertuang dalam kitab suci merupakan nilai-nilai kearifan lokal yang berfungsi positif sebagai basis memaknai pelayanan publik, sebagaimana yang telah dilakukan Pemerintah Kota

Denpasar yang melahirkan berbagai prestasi penyelenggaraan pelayanan publik pada unit-unit layanan Satuan Kerja Pemerintahan Daerah Kota Denpasar. Pelayanan publik yang berbasis kearifan lokal di Kota Denpasar bersumber dari agama Hindu yang merupakan aktualisasi dari ajaran *Manusa Yadnya* (persembahan/ pengorbanan untuk manusia) yang selanjutnya direalisasikan sesuai prioritas nasional, antara lain meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan, perijinan, administrasi kependudukan, penyediaan lapangan pekerjaan, penyediaan sarana dan prasarana perkotaan serta keamanan/ketertiban masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dikembangkan Pemerintah Kota Denpasar yang diarahkan terlaksananya pelayanan publik yang efisien dan efektif untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat, dibangun secara konsisten, berkesinambungan dengan tetap melakukan evaluasi terhadap kelemahan-kelemahan yang ada atau terjadi dalam pelayanan publik dengan membuat regulasi daerah yang *soft law* seperti; Kode Etik, dan *hard law* seperti; Perwali dan Perda berbasis kearifan lokal terkait dengan pelayanan publik yang diderivasi dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan demikian pemerintah Kota Denpasar memiliki keyakinan bahwa pelayanan publik di Kota Denpasar menjadi hak asasi warga masyarakat (*civil rights*) yang benar-benar dapat mewujudkan '*agawe sukanikang rat*'.

Nilai-nilai kearifan lokal Bali juga dijadikan dasar dalam membangun kode etik dari pelaku pelayanan publik di Kota Denpasar, yaitu konsepsi *Karmaphala* mengandung nilai sebab akibat karena perbuatan yang baik akan selalu menghasilkan pahala yang baik demikian sebaliknya. Konsepsi ini merupakan landasan bagi pengendalian diri dan dasar penting bagi pembinaan moral dalam berbagai segi kehidupan (Titib, 2012), tidak terkecuali terhadap pelaku pelayanan publik.

Konsep ajaran Hindu yang juga dijadikan dasar dalam membangun budaya pelayanan di Kota Denpasar adalah ajaran yang diatur dalam Kitab *Dharma Vahini* ditegaskan bahwa tubuh dan pikiran terutama ditujukan untuk pencapaian jalan kebajikan. Tubuh dan pikiran harus melakukan bermacam-macam fungsi demi kebaikan masyarakat, bangsa dan negara. Fungsi sebagai *Sevaka Dharma* berarti menerapkan kebajikan dan integritas tanpa memperhitungkan kepentingan sendiri atau golongan, serta menggunakan tubuh dan pikiran untuk kebaikan orang banyak. Bahkan ajaran *Manava Seva-Madava Seva* menegaskan bahwa pelayanan yang

diberikan kepada sesama itu pada hakikatnya juga adalah pelayanan kepada Tuhan.

Nilai-nilai kearifan lokal tersebut diangkat sebagai jaminan atas akuntabilitas pejabat publik sebagai pelaku utama dalam pelayanan publik, karena ajaran Kitab Bharata Yudha yang diyakini oleh masyarakat Bali mengajarkan, “Hanya orang berkarakter teguh, berintegritas dan bijaksana dapat memimpin pemerintahan secara baik dan bersih”. Hal itu berarti untuk menjadi pemimpin yang baik harus memenuhi sejumlah persyaratan, seperti berkarakter, berintegritas serta bijaksana. Di samping itu juga terdapat tuntunan harmoni (keselarasan) agar pemimpin mampu bertindak adil dan akuntabel.

Pengaturan dan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Denpasar secara normatif pengaturannya harus bersumber pada Pancasila, yang kemudian diikuti oleh pengaturan perundangan Undang-Undang Dasar Negara 1945 merupakan landasan dasar filosofis bagi pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis, Amanat ini tercermin dalam Pasal 18 ayat (2), ayat (6), Pasal 28 B ayat (2), Pasal 28 C ayat (1), Pasal 28 D ayat (2), Pasal 28 F, Pasal 28 H ayat (1), Pasal 28 i ayat (2) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Pasal pasal tersebut merupakan amanat negara bahwa penyelenggaraan pelayanan publik (Maria Farida Indrati, *Ibid*, hal. 25.) harus dikelola, diatur dan diselenggarakan untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu secara teoritis pengaturan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Denpasar berbasis TIK dengan berlandaskan nilai-nilai kearifan lokal diarahkan untuk menuju pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service*, yaitu pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada dan hidup terpelihara dalam kehidupan masyarakat, bersifat nondiskriminatif dan demokratis yang menjamin adanya persamaan di antara warga negara, tanpa membeda-bedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Oleh karena itu pemerintah Kota Denpasar berupaya mewujudkan fungsi utama pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara

warga negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat.

Kesimpulan

Perkembangan industri pariwisata yang dibangun berdasarkan konsep Kepariwisataan Budaya menjadikan Bali memiliki tuntutan yang tinggi untuk membangun sistem pelayanan publik yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai akibat modernisasi dan globalisasi tetapi pada sisi yang lain Bali juga memiliki nilai-nilai kearifan lokal yang berkaitan dengan pelayanan publik yang tumbuh dan berkembang di *desa pakraman* di Bali seperti konsep *Tri Hita Karana, Ngayah, Sewaka Dharma, Karma Phala* dan sebagainya. Tetapi pada kenyataannya Bali juga memiliki permasalahan pelayanan publik walaupun telah berupaya dibangun sistem Pelayanan Publik Berbasis TIK, karena terjadi permasalahan dalam Sumber Daya Manusia yang belum terjadi perubahan budaya dari pelayanan manual menjadi pelayanan berbasis TIK.

Inovasi pelayanan publik di Bali dengan mengelaborasi perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan nilai-nilai kearifan lokal akan menjadi instrumen penting untuk memposisikan birokrasi sebagai wadah yang akan menampilkan citranya berdasarkan karakter manusia yang menggerakkan institusi dengan melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat Bali yang memiliki karakter yang terbangun atas kekayaan kearifan lokal. Pemerintah Kota Denpasar melakukan integrasi kearifan lokal dalam pelayanan publik berbasis TIK sehingga menimbulkan penilaian positif terhadap birokrasi karena inovasi pelayanan publik dalam pendekatan kearifan lokal akan langsung menyentuh dan mempengaruhi emosi, motif, dan persepsi masyarakat Bali sehingga dirasakan setiap langkah dan kebijakan birokrasi tidak semata mata pada pendekatan prosedural tetapi lebih pada upaya transformasi secara substansial yaitu implemtasi terhadap nilai-nilai yang tumbuh dan hidup dalam kehidupan masyarakat Bali.

Saran

Pemerintah Daerah Provinsi maupun kabupaten/kota di Bali mesti memiliki *political will* yang kuat untuk membangun sistem pelayanan publik yang modern dengan basis TIK dengan menjadikan nilai-nilai kearifan lokal

sebagai dasar dalam penyelesaian permasalahan SDM yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis TIK tersebut. Pengembangan regulasi yang mengatur pelayanan publik yang berbasis kearifan lokal akan efektif dalam membangun jiwa profesionalitas dari pelaku pelayanan Publik.

Pengembangan sistem Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten di Bali dengan mengintegrasikan nilai-nilai kearifan lokal dalam pembangunan pelayanan publik berbasis TIK hendaknya menjadi isu sentral dalam manajemen tata kelola pemerintahan di Bali, sehingga akan dirasakan konsistensi dan sinergitas dalam pengembangan sistem tata kelola pemerintahan di Bali yang menjadikan budaya sebagai basis penyelenggaraan aspek kehidupan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih dan penghargaan diberikan kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia atas dana Penelitian Terapan Unggulan Perguruan Tinggi (PTUPT) Tahun 2017. Penghargaan juga diberikan kepada Rektor Universitas Mahasaraswati Denpasar yang telah memberikan dukungan dan memfasilitasi program ini. Ucapan terima kasih atas dukungan Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat (LPPM) Unmas Denpasar, Pemerintah Daerah Provinsi Bali, Kabupaten Buleleng, Badung Gianyar dan Kota Denpasar. Ucapan terima kasih juga kepada para pemuka Desa Pakraman/Adat di Bali beserta pihak lain yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini.

Referensi

- Aldri Frinaldi (2011), Muhamad Ali Embi, Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Keberanian Dan Kearifan Pns Dalam Pelayanan Publik Yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat), Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011 ISBN: 978-602-96848-2-7 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
- Ayatrohaedi (1986), Kepribadian Budaya Bangsa (Lokal Genius), Jakarta: Pustaka Jaya Jakarta
- Ardianto, A. 2012. Filsafat kearifan lokal etnik sunda dan ilmu pengetahuan barat, <http://komunikasi.unsoed.ac.id/sites/default/files/20.elvinaro-unpad.pdf>, akses 9 Mei 2016
- BaliPost, Berpijak pada Kearifan Lokal dalam <http://www.balipos.co.id>, diakses 17/5/2016
- Bennis, W dan Michael Mische (2000), Organisasi Abad 21: Reinventing melalui Reengineering (terjemahan), Jakarta: PT. Pustaka Binaman Presindo
- Bisnis.com, layanan-publik-skpd-gianyar-tabanan-karangasem-masuk-zona-merah, <http://116.197.130.52/read/20141210/1/48257/layanan-publik-skpd-gianyar-tabanan-karangasem-masuk-zona-merah>, diakses 25 April 2016
- Dwiyanti Selamat (2013), Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Suatu Studi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro), 2013, Jurnal governance, Fisip Unsrat, Vol. 5 No. 1 Th. 2013 ISSN No. 2088-2815
- Hayat (2014), Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance, Jurnal Borneo Administrator, Volume 10, Nomor 1, 2014
- Hasniati dan Muhammad Hamzah Syahrudin (2010), Kebijakan Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (E-Services)

Di Makasar, Jurnal PEKOMMAS, Vol. 13, No.1, Juni 2010, halaman 77-94. ISSN: 1411-0385 (Terakreditasi LIPI)

Institut Hindu Dharma (1996), Keputusan Seminar XII Kesatuan Tafsir Terhadap Aspek-aspek Agama Hindu, Proyek Daerah Tingkat I Bali

Geriya, I Wayan (2000), Transformasi Kebudayaan Bali Memasuki Abad XXI. Denpasar: Perusahaan Daerah Propinsi Bali, Unit Percetakan Bali.

Lovelock

Cristoper H. (1992), *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*, New Jersey: Prentice Hall Englewood Cliffs..

Muttaqin Andhyka (2011), Inovasi Birokrasi Sebagai Syarat Pelayan Publik, *Jurnal Administratio*, Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2011, ISSN: 2087-0825

Rony Setiawan (2015), Suryana Sumantri, Tb. Zulrizka Iskandar, Marina Sulastiana, Pengaruh Kepemimpinan Pelayan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kota Bekasi, *Prosiding Seminar Psikologi & Kemanusiaan*, 2015, *Psychology Forum UMM*, ISBN: 978-979-796-324-8,

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Jawa Timur, 2015-2019, Pemda Jatim, 2014

Shinta Tomuka (2013), Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli), *Jurnal Politico, Prog. Studi Ilmu Politik, FISIPakulas Ilmu Sosial dan Politik, Unisrat, Manado* Vol. 1, No. 3 th. 2013, ISSN. 2302-5603

Soebekti, R. Tobias, (1964), *Some Facets of the Income Tax Administration in, Indonesia with reference to those in the United States*, disertasi untuk mengambil gelar doktor di University Indiana, September 1964, (tidak dipublikasikan)

Surpha, I Wayan (2004), *Eksistensi Desa Adat dan desa Dinas di Bali*, Denpasar: Pustaka Bali Post

- Sudantra, I Ketut (2001), "Pola Penyelesaian Persoalan-persoalan Hukum Hukum Oleh Desa Adat". *Dinamika Kebudayaan* III (1), Denpasar: Lembaga Penelitian Universitas Udayana
- Thoha Miftah (1991), *Perspektif perilaku birokrasi dimensi-dimensi primailmu administrasi negara*, Cet.2, Jakarta: Rajawali Pers.
- Tia Muthiah Umar (2012), *Menggagas Pencitraan berbasis Kearifan Lokal, Prosiding Seminar Nasional Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto*, 26 September 2012, ISSN. 12110613
- Walholf (1960), *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Republik Indonesia*, Jakarta: Timun Mas
- Yeny (2013), *Penerapan Prinsip – Prinsip Good governance Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda*. *E-Journal Ilmu Administrasi Negara*, Vol 1 no. 2 tahun 2013, ISSN 196-209, Universitas Mulawarman