

Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar

Dharmanu, I Putu*)

Abstrak

Pelayanan publik menjadi bagian penting dari peran birokrasi sebagai pelayan masyarakat. Dinamika yang terjadi di masyarakat menjadi sebuah tantangan bagi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan sebuah tuntutan yaitu melalui melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Saat ini, posisi masyarakat Indonesia berada dalam lapis masyarakat digital. Digitalisasi masyarakat terlihat ketika teknologi menjadi bagian penting dalam kehidupan sosial masyarakat. Teknologi secara langsung merubah pola pikir masyarakat menjadi lebih praktis dan responsif menanggapi fenomena yang ada. Problematikanya yaitu, birokrasi dalam memberikan pelayanan publik cenderung lambat dalam merespon sebuah perubahan. Reformasi birokrasi lebih kepada peningkatan pendapatan pegawai melalui remunerasi untuk menghindari korupsi daripada kualitas dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang baik harus mampu mengikuti perkembangan teknologi dengan sebuah modernisasi dan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Kota Denpasar menjadi salah satu daerah yang mencoba dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Sewaka dharma menjadi sebuah motto yang artinya melayani adalah kewajiban dalam diri birokrat dan birokrasi di kota Denpasar. Salah satu langkahnya yaitu, dengan penerapan e-government sebagai cara mendekatkan dan meningkatkan kinerja pelayanan publik kepada masyarakat.

Paper ini mendiskusikan pelayanan publik berbasis e-government terkait penerapannya selama ini, kesesuaian motto dengan realitas yang ada, peran teknologi dalam pelayanan publik serta kajian administrasi publik

Kata kunci: *Pelayanan publik; e-government; Kota Denpasar*

Modernization and Innovation in Public Services Through E-Government in The City Of Denpasar

Dharmanu, I Putu *)

Abstract

Public service is becoming an important role of the bureaucracy as the servants of the society. The dynamics that occur in society becomes a challenge for the bureaucracy. The bureaucracy reforms as an assertion through innovation in demand of public service. This is done in order to give satisfaction to the public.

Currently, Indonesian society is positioning itself in the layer of digital society. Society digitization is visible when technology becomes an important part of the social life of the society. Undeniably, technology has directly changing the mindset of the society to be more responsive and practical in order to response to the phenomenon. Problematics occur i.e., bureaucratic in providing the public service tends to be slow in responding to a change. The reform of the bureaucracy is more to income generating for the officers by remunerations to avoid corruption rather than to the quality of the services provided. The public service must be able to follow the development of the technology with a modernization and innovation of public service-based technology.

Denpasar city became one of the areas that are trying to provide the best service to its population. Sewaka dharma is a motto which means it serves as an obligation for the bureaucrats and bureaucracy in the city of Denpasar. One of the step taken is the implementation of e-government as a way to approach and improve the performance of public services to the society.

This paper discusses the public service related e-government based on its application for the suitability of the motto with the reality that exists, the role of technology in public servants as well as the review of public administration

Keywords: *public service; e-government; Denpasar city*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi bagian penting bagi organisasi publik terlebih dalam konteks birokrasi. Sebagai pelaksana kerja dari pemerintahan, birokrasi harus mampu membangun hubungan antara masyarakat dengan Negara. Tampaklah urgensi pelayanan publik sangat penting, tuntutan masyarakat dan kewajiban Negara menjadi satu bagian dalam konteks pelayanan. Negara ini dibangun atas azas demokrasi maka pola hubungan antara masyarakat dan negara

menjadi hal menarik, pemahaman aparaturnegara harus dilayani menjadi sebuah kontradiksi dalam dinamika sosial dan politik saat ini. Pelayanan publik telah banyak dikaji oleh berbagai pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga

negara yang membutuhkan pelayanan publik.”

Defisini lainnya dalam memahami pelayanan publik dijelaskan menurut Supriatna (2000) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Pendapat lainnya mengenai pelayanan publik, yaitu menurut Alamsyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi dan yang lainnya yang bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk. Maka dapat dipahami dari berbagai definisi yang ada, pelayanan publik memiliki makna yaitu merupakan serangkaian proses dalam kinerja birokrasi (organisasi publik) dalam merespon tuntutan dan harapan terhadap kebutuhan masyarakat (warga) serta mencapai tujuan birokrasi.

Perubahan dalam konteks tuntutan masyarakat menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari saat ini, oleh karena itu birokrasi sebagai pelaksana kebijakan dan pelayanan publik harus mampu mengikuti perubahan tersebut. Hal ini juga harus pula diikuti dengan perubahan pelayanan publik untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Perubahan yang dimaksud memiliki banyak definisi tetapi yang

terpenting jangan sampai menghilangkan atau merubah esensi dari pelayanan publik tersebut. Perubahan dalam pelayanan publik dalam perspektif administrasi Negara lebih dimaknai sebagai sebuah inovasi. Pelayanan publik memiliki banyak definisi, tetapi dalam konteks Indonesia pelayanan publik dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU no 25 tahun 2009).

Pemerintah memandang birokrasi sebagai ‘cerminan’ jati diri sebuah pemerintahan, baik dan buruknya kinerja birokrasi akan mempengaruhi citra pemerintahan baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah. Tuntutan dan harapan yang besar terhadap birokrasi inilah yang mendorong sebuah perubahan secara massif. Reformasi birokrasi menjadi sebuah ‘jargon’ dalam setiap pemerintahan, hal ini adalah sebuah kondisi yang menarik untuk perkembangan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik tidak bisa berdiri secara mandiri tanpa diimbangi oleh upaya memperkuat kualitas dan kapasitas birokrasi itu sendiri. Dinamika reformasi birokrasi saat ini telah sampai pada pemantapan perluasan tata kelola pemerintahan yang memerlukan penanganan yang inovatif pula: ruang yang lebih lebar bagi melibatkan berbagai aktor dan menempuh terobosan cara-cara inovatif dalam penyelenggaraannya (Holidin, 2016:27).

Tantangan kedepan yang cukup besar tersebut mendorong setiap daerah melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja mereka dalam melayani dan memberikan pelayanan publik yang optimal. Kondisi ini semakin memicu setiap daerah dalam konteks otonomi daerah berlomba-lomba melakukan inovasi di daerahnya. Hal ini harus dikaji secara benar karena jangan sampai inovasi hanya berkaitan dengan 'proyek' daerah, menghabiskan anggaran dan kepentingan politis semata. Inovasi yang diimplementasikan pada waktu yang tidak tepat, dengan pemahaman yang parsial terhadap kondisi sosial masyarakat akan membuat keadaan semakin memburuk (Farazmand dalam Prosetyo dan Sunarti, 2016). Pernyataan tersebut memperkuat pemahaman tentang inovasi khusus pada pelayanan publik bahwa diperlukan kajian secara mendalam sehingga inovasi dilakukan memberikan manfaat dan dampak kepada masyarakat.

Kota Denpasar menjadi salah daerah diantara berbagai daerah Indonesia yang terus melakukan inovasi khususnya pada pelayanan publik. Pelayanan publik kota Denpasar dalam perkembangannya menjadi percontohan di tingkat lokal bahkan hingga nasional. Hal ini didasari dari inovasi pelayanan yang telah dibuat serta diapresiasi oleh pemerintah pusat melalui penghargaan. Salah satu bentuk prestasi yang membanggakan lainnya yang diperoleh kota Denpasar dalam bidang inovasi pelayanan publik adalah inovasi "KEUR" Hanya 26 Menit Menuju Resolusi Keselamatan Berlalu Lintas dari Kota Denpasar. Uji kir kendaran bermotor menjadi problematika terkait dengan transparansi dan waktu dalam pelayanan tersebut. Masalah waktu tersebut menjadi pemicu bagi perbaikan dengan menetapkan standar operasional pelayanan publik yaitu

dengan target waktu maksimal pelayanan serta biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan uji kendaraan bermotor tersebut.

Selain itu dari sisi pelayanan perijinan, kota Denpasar menjadi salah satu role model nasional melalui Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (observasi, 2016).

Kota Denpasar telah memberikan terobosan dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat akan tetapi selalu ada tantangan dan tuntutan dari intern organisasi maupun dari masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yaitu pelayanan perijinan, inovasi perijinan merupakan sebuah kewajiban bagi sebuah daerah untuk memberi ruang bagi masyarakat, pengusaha dan korporasi untuk ikut serta dalam pembangunan. Hal ini mendukung juga konsep *good governance* yang artinya tata kelola pemerintahan yang baik adalah melalui melibatkan tiga pilar atau komponen yaitu negara atau pemerintah daerah, masyarakat dan swasta dengan peran yang berbeda-beda tetapi menciptakan satu tujuan yaitu kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara umum.

Tulisan ini melakukan analisis sejauh mana inovasi pelayanan publik yang dilakukan kemudian berkaitan dengan urgensi dan tantangan yang dihadapi kedepannya. Salah satu lokus analisis adalah kota Denpasar dengan berbagai inovasi dan prestasi pastinya tetap akan menghadapi tantangan dari sisi internal (birokrasi) dan eksternal (sosial, budaya dan politik). Kondisi ini memerlukan peningkatan kapasitas para pejabat atau aparatur pelaksana publik dan membangun sinergitas dalam pelayanan publik dengan menciptakan *good governance*.

2. Motto Sewaka dharma : Aktualisasi dalam pelayanan publik kota Denpasar

Kota Denpasar menjadi salah daerah di Indonesia yang mencoba memberi 'warna' dalam kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat. Secara kultural, tugas birokrasi dan birokrat di kota Denpasar memiliki falsafah yang kemudian menjadi motto yaitu *Sewaka dharma* yang artinya melayani menjadi sebuah kewajiban. Upaya mengaktualisasi *Sewaka dharma* dalam pemerintahan kota Denpasar melalui banyak cara salah satunya adalah inovasi pelayanan publik. Banyak inovasi yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal dibuktikan dengan terpilihnya kota Denpasar dalam sepuluh besar nasional dalam predikat kepatuhan pelayanan publik (denpostnews, 2015). Hal tersebut sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja pelayanan publik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan aturan-aturan yang telah dibuat.

Kearifan lokal yang terus berkembang kemudian menjadi sebuah budaya merupakan sebuah tatanan yang unik dalam kehidupan sosial masyarakat khususnya di pulau Bali. Kota Denpasar sebagai ibu kota provinsi Bali mencoba memberikan 'wajah' baru dalam tata kelola pemerintahan melalui birokrasi. Birokrasi yang sebelumnya banyak memiliki patologi kemudian 'dipaksa' untuk mengubah perpektif yaitu menjadi melayani masyarakat dengan berbagai konsep yang ada. Reformasi birokrasi menjadi sebuah dasar atau akar dari inovasi pelayanan publik, sehingga kondisi inilah yang pastinya mendasari kota Denpasar melakukan sebuah perubahan. Walaupun dalam dinamikanya reformasi

birokrasi mengalami kecenderungan terjadinya perbedaan sudut pandang yaitu lebih melihat pemberian remunerasi pegawai, dan pengangkatan pegawai-pegawai honorer sehingga semakin menambah beban Negara dari segi keuangan.

Konsep *Sewaka dharma* tidak hanya menjadi sebuah motto tetapi sebuah falsafah yang dicoba untuk tersinergikan dalam budaya organisasi (birokrasi). Hal ini diperlukan karena tantangan terbesar dalam reformasi birokrasi adalah melakukan perubahan pada budaya organisasi itu sendiri. Budaya organisasi dipengaruhi banyak faktor tetapi yang utama adalah faktor internal (budaya kerja pegawai) dan faktor eksternal (lingkungan kerja dan sosial-masyarakat). Oleh karena itu perlu pendekatan berbasis kearifan lokal, adat istiadat, dan agama serta kepercayaan yang dianut penduduknya. *Sewaka dharma* menjadi konsep yang diaktualisasi dalam segala aspek kegiatan birokrasi di kota Denpasar. Secara definisi *Sewaka dharma* terdiri dari atas dua unsur, yaitu *sewaka* yang merupakan bahasa sansekerta dimana memiliki arti menempati, menghuni, mempraktikkan, melayani, menghormati, pelayanan dan menyembah¹. Adapun kata *dharma* memiliki arti dan makna yang luas dan mendalam yaitu berarti kebajikan, kesucian, kebenaran. Berdasarkan definisi dan pemahaman tersebut konsep *Sewaka dharma* teraktualisasi dalam pemerintahan kota Denpasar menjadi melayani adalah kewajiban.

¹ Sewaka lebih menekankan pada arti penting terminologi konsep bhakti dalam falsafah agama hindu. <http://www.phdi.or.id/artikel/sewaka-dharma--landasan-ideal-pelayanan-publik> diakses 26 Juli 2016

Motto Sewaka dharma menjadi bagian penting dalam mendukung inovasi pelayanan publik. Sebuah langkah tidak hanya melakukan perubahan pelayanan yang ada tetapi lebih kepada aktualisasi motto tersebut dalam diri aparatur sipil Negara. Sebagai seorang ‘pelayan’ masyarakat atau abdi Negara harus mampu memposisikan diri sebagai Sang Sewaka dharma, yaitu menjadikan ajaran melayani adalah kewajiban sebagai sebuah prinsip dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, pelayanan tanpa pamrih pribadi, dan semua tugas serta kewajiban dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku (Yasa dkk, 2011:112). Konsep inilah yang diharapkan mampu membangun ‘birokrasi kerja’ dan optimalisasi kinerja aparatur sipil Negara di kota Denpasar kedepannya.

Hal yang dipahami berkaitan implementasi motto Sewaka dharma dalam birokrasi publik. Sewaka dharma saat ini memang menjadi bagian penting termasuk menjadi salah satu gedung pusat pelayanan perijinan oleh Badan Pelayanan Publik Terpatu Satu Pintu Kota Denpasar. Tetapi hal tersebut belum mencirikan atau mengaktualisasi secara komprehensif tentang konsep Sewaka dharma. Visi dan misi dalam pemerintahan kota Denpasar belum mencantumkan Sewaka dharma menjadi sebuah bagian penting atau dalam kajian administrasi Negara disebut dengan budaya organisasi atau birokrasi. Perlu sebuah rancangan tentang proses, *output* hingga *outcome* standar dalam mewujudkan Sewaka dharma sehingga memiliki acuan yang jelas nantinya. Takutnya Sewaka dharma hanya sekedar motto ataupun jargon tanpa aparat birokrasi mengetahui tentang standarnya berkaitan hasil dalam penerapannya. Konsep Sewaka dharma seharusnya dibuatkan semacam road map yang

tersinergi dengan visi dan misi, kemudian standar pelayanan minimal hingga sistem operasional prosedur di pemerintahan kota Denpasar.

3. Inovasi dan modernisasi dalam perpektif Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi menjadi proses panjang dalam perjalanan pemerintahan di Indonesia. Birokrasi sudah sejak lama dibangun dalam masa kolonial dengan mewarisi nilai ketidakpercayaan (*distrust*) (Dwiyanto, 2011:86). Kondisi ini terus melewati dalam ‘wajah’ birokrasi terutama pada era orde baru, dimana birokrasi hanya menjadi alat kekuasaan bersama partai golkar serta militer saat ini. Hal ini semakin memperlihatkan birokrasi sesuai dengan pemikiran Karl Marx bahwa birokrasi hanya bagian dari agregasi kekuasaan kelompok penguasa. Era reformasi menjadi sebuah titik balik dalam merubah birokrasi yang sangat sentralistis menjadi birokrasi yang lebih ‘merakyat’ yaitu untuk memperkuat otonomi daerah. Dalam dinamika otonomi daerah, birokrasi masih mencerminkan sebuah kekuasaan dan terjebak dalam patronase politik di daerah. Hubungan birokrasi dan politik yang seharusnya harus dipisahkan serasa menjadi kesatuan, kinerja birokrasi terjadi dualisme antara tujuan ‘politik’ dengan tujuan kepentingan masyarakat. Kondisi ini yang menjadi indikasi atau lebih tepatnya patologi birokrasi yang tetap ada dan melekat.

Perubahan adalah sebuah keniscayaan karena perubahan menjadi sebuah ukuran keberhasilan sebuah organisasi publik menjadi lebih baik. Hal inilah yang terpenting ketika memaknai sebuah reformasi birokrasi, dimana patologi birokrasi membuat esensi birokrasi sebagai ‘jembatan’ penghubung antara kepentingan Negara dengan kebutuhan masyarakat

menjadi hilang. Sebuah tonggak sejarah dalam mereform birokrasi dimulai ketika pemerintah merancang grand desain reformasi birokrasi nasional tahun 2010-2025 dan roadmap pelaksanaan reformasi birokrasi diartikulasikan juga secara programatik melalui Sembilan program percepatan reformasi birokrasi, yakni penataan struktur birokrasi, penataan jumlah dan distribusi PNS, sistem seleksi dan promosi aparatur secara terbuka, profesionalisme aparatur, peningkatan kesejahteraan aparatur, peningkatan transparansi dan akuntabilitas aparatur, penyederhanaan perizinan usaha, serta pengembangan *electronic government* (Holidi, 2016:15)

Program tersebut sangatlah massif dalam mewujudkan birokrasi yang ideal karena tantangan yang dihadapi kedepan oleh bangsa ini tidaklah mudah. Jika melihat masing program tersebut jelas bahwa inovasi pelayanan menjadi bagian penting khususnya perijinan. Reformasi birokrasi dalam perspektif administrasi Negara menjadi sebuah kajian menarik, karena memang dalam perkembangan organisasi publik cenderung mengarah kepada pendekatan New Public Manajemen yang mengutamakan *outcome*, inovasi dan kreativitas serta pendekatan *new public service* mengutamakan pelayanan publik (Budiati dalam kumorotomo dan Widaningrum, 2010:97). *Outcome* atau luaran yang dihasilkan dalam pelayanan publik menjadi hal utama karena pelayanan publik tidak hanya berhenti ketika harapan dan tuntutan masyarakat tercapai tetapi lebih menekankan kepada peningkatan kemampuan masyarakat (*empowering*), misalnya pelayanan kesehatan yang selama ini hanya memberikan obat tetapi juga perlu pemberian edukasi akan pola hidup

sehat kepada pasien. Berkaitan dengan inovasi pelayanan publik tentunya untuk mempermudah kepada masyarakat mengakses sebuah pelayanan. Intinya birokrasi harus mampu mengikuti harapan masyarakat yang sesuai dan bermanfaat, karena standar dari pengukuran kinerja pelayanan adalah kepuasan. Aspek terakhir berkaitan pelayanan publik yang perlu ditingkatkan kreativitas dalam pelayanan, bahwa pelayanan publik harus mendeskripsikan perkembangan yang ada misalnya pelayanan yang berbasis internet (*online*).

Berkaitan dengan inovasi pelayanan publik yang menjadi fokus dalam tulisan ini memiliki berbagai definisi. Salah satu definisi yang oleh Mintzberg (dalam Budiati, 2010:98) menyampaikan bahwa : *“To innovate means to break away from established patterns, so the innovative organization cannot rely on any form of standardization for coordination”*

Definisi tersebut dapat diartikan bahwa menginovasi adalah tidak berhenti dari proses biasa, sehingga berinovasi dalam organisasi tujuannya tidak dapat lagi bergantung pada bentuk standar koordinasi yang lama.

4. Inovasi dan modernisasi dalam perpektif Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi menjadi proses panjang dalam perjalanan pemerintahan di Indonesia. Birokrasi sudah sejak lama dibangun dalam masa kolonial dengan mewarisi nilai ketidakpercayaan (*distrust*) (Dwiyanto, 2011:86). Kondisi ini terus melewat dalam ‘wajah’ birokrasi terutama pada era orde baru, dimana birokrasi hanya menjadi alat kekuasaan bersama partai golkar serta militer saat ini. Hal ini semakin memperlihatkan birokrasi sesuai dengan pemikiran Karl Marx bahwa

birokrasi hanya bagian dari agregasi kekuasaan kelompok penguasa. Era reformasi menjadi sebuah titik balik dalam merubah birokrasi yang sangat sentralistis menjadi birokrasi yang lebih ‘merakyat’ yaitu untuk memperkuat otonomi daerah. Dalam dinamika otonomi daerah, birokrasi masih mencerminkan sebuah kekuasaan dan terjebak dalam patronase politik di daerah. Hubungan birokrasi dan politik yang seharusnya harus dipisahkan serasa menjadi kesatuan, kinerja birokrasi terjadi dualisme antara tujuan ‘politik’ dengan tujuan kepentingan masyarakat. Kondisi ini yang menjadi indikasi atau lebih tepatnya patologi birokrasi yang tetap ada dan melekat.

Perubahan adalah sebuah keniscayaan karena perubahan menjadi sebuah ukuran keberhasilan sebuah organisasi publik menjadi lebih baik. Hal inilah yang terpenting ketika memaknai sebuah reformasi birokrasi, dimana patologi birokrasi membuat esensi birokrasi sebagai ‘jembatan’ penghubung antara kepentingan Negara dengan kebutuhan masyarakat menjadi hilang. Sebuah tonggak sejarah dalam mereform birokrasi dimulai ketika pemerintah merancang grand desain reformasi birokrasi nasional tahun 2010-2025 dan roadmap pelaksanaan reformasi birokrasi diartikulasikan juga secara programatik melalui Sembilan program percepatan reformasi birokrasi, yakni penataan struktur birokrasi, penetaan jumlah dan distribusi PNS, sistem seleksi dan promosi aparatur secara terbuka, profesionalisme aparatur, peningkatan kesejahteraan aparatur, peningkatan transparansi dan akuntabilitas aparatur, penyederhanaan perizinan usaha, serta pengembangan *electronic government* (Holidi, 2016:15)

Program tersebut sangatlah massif dalam mewujudkan birokrasi yang ideal karena tantangan yang dihadapi kedepan oleh bangsa ini tidaklah mudah. Jika melihat masing program tersebut jelas bahwa inovasi pelayanan menjadi bagian penting khususnya perijinan. Reformasi birokrasi dalam perspektif administrasi Negara menjadi sebuah kajian menarik, karena memang dalam perkembangan organisasi publik cenderung mengarah kepada pendekatan New Public Manajemen yang mengutamakan *outcome*, inovasi dan kreativitas serta pendekatan *new public service* mengutamakan pelayanan publik (Budiati dalam kumorotomo dan Widaningrum, 2010:97). *Outcome* atau luaran yang dihasilkan dalam pelayanan publik menjadi hal utama karena pelayanan publik tidak hanya berhenti ketika harapan dan tuntutan masyarakat tercapai tetapi lebih menekankan kepada peningkatan kemampuan masyarakat (*empowering*), misalnya pelayanan kesehatan yang selama ini hanya memberikan obat tetapi juga perlu pemberian edukasi akan pola hidup sehat kepada pasien. Berkaitan dengan inovasi pelayanan publik tentunya untuk mempermudah kepada masyarakat mengakses sebuah pelayanan. Intinya birokrasi harus mampu mengikuti harapan masyarakat yang sesuai dan bermanfaat, karena standar dari pengukuran kinerja pelayanan adalah kepuasan. Aspek terakhir berkaitan pelayanan publik yang perlu ditingkatkan kreativitas dalam pelayanan, bahwa pelayanan publik harus mendeskripsikan perkembangan yang ada misalnya pelayanan yang berbasis internet (*online*).

Berkaitan dengan inovasi pelayanan publik yang menjadi fokus dalam tulisan ini memiliki berbagai definisi. Salah satu

definisi yang oleh Mintzberg (dalam Budiati, 2010:98) menyampaikan bahwa :
“*To innovate means to break away from established patterns, so the innovative organization cannot rely on any form of standardization for coordination*”

Definisi tersebut dapat diartikan bahwa menginovasi adalah tidak berhenti dari proses biasa, sehingga berinovasi dalam organisasi tujuannya tidak dapat lagi bergantung pada bentuk standar koordinasi yang lama.

Inovasi dapat dipahami sebuah keharusan dalam organisasi publik, Kimberly (dalam Holidin, 2016), mengemukakan bahwa inovasi dalam sektor publik diasumsikan sebagai upaya untuk menuju keadaan yang lebih baik; semakin inovatif suatu penyelenggaraan pemerintahan, semakin besar pula manfaat-sebuah nilai tambah-bagi masyarakat. Inovasi khusus pada pelayanan publik tidak lagi berbicara pada proses atau prosedural tetapi lebih kepada dampak kepada masyarakat yaitu kepuasan. Memangkas Birokrasi menjadi bahasan menarik ketika berbicara inovasi karena secara prosedural justru menghambat khususnya dibidang perijinan atau investasi. Di tengah persaingan di Negara-negara ASEAN melalui Masyarakat Ekonomi Asean, hal ini mejadi langkah visioner untuk siap bersaing.

Kinerja aparatur dan kinerja pelayanan publik juga menjadi bahasan menarik bahwa standar kinerja semakin tinggi karena diikuti oleh perubahan dari sisi penggajian karena ada beberapa organisasi publik yang memiliki urgensi akan sebuah pelayanan berkaitan dengan penerimaan Negara seperti pegawai direktorat jenderal pajak. Albury dalam Holidin (2016) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara inovasi dengan pencapaian kinerja

yaitu efisiensi, efektivitas, produktivitas, atau kualitas. Efisiensi dalam pelayanan publik dilihat ketika biaya yang digunakan sesuai dengan kebutuhan (operasional pelayanan publik), misalnya tidak dilakukan *mark-up* atau deficit anggaran.

Sedangkan efektivitas pelayanan publik lebih menekankan kepada dampak dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta dampak secara tidak langsung yang dirasakan birokrasi dan pemerintahan, misalnya kepercayaan (*trust*) wajib pajak. Bagaimana proses hitung, bukukan dan lapor sebagai wajib pajak sudah merupakan kesadaran penuh penduduk sebagai warga suatu daerah yang memiliki birokrasi yang dipercayanya. Dan terakhir yaitu produktivitas atau kualitas lebih melihat pada persepsi masyarakat dari pelayanan yang mereka harapkan dengan realitas yang mereka peroleh dari pelayanan tersebut.

5. Inovasi dan modernisasi pelayanan publik kota Denpasar

Seperti yang dijelaskan sebelumnya sebagai lokus dalam tulisan ini, kota Denpasar mencoba melakukan berbagai inovasi sektor publik khususnya dibidang pelayanan dan perijinan. Adapun inovasi dan modernisasi yang dilakukan di kota Denpasar adalah sebagai berikut :

4.1 E-Government

Penerapan *e-government* di kota Denpasar telah lama berlangsung tetapi puncaknya ketika diatur berdasarkan peraturan walikota Denpasar nomor 35 tahun 2014. Sebuah ruang terhadap tranparansi, akuntabilitas serta edukasi terhadap masyarakat khususnya kota Denpasar. Masyarakat perlu mengetahui kinerja pemerintah kota Denpasar terkait apa yang telah dan akan mereka lakukan

untuk para penduduknya. *E-government* menjadi sebuah konsep ideal dalam menghubungkan antara harapan dan tuntutan masyarakat kepada pemerintah begitu pula sebaliknya. Kota Denpasar menyadari pentingnya hal tersebut sebagai tahapan dalam membangun pembangunan sosial, karena selama ini pemerintah sangat erat kaitannya dengan hegemoni elit kekuasaan dan politik.

Pemahaman tentang *e-government* berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan komunikasi, yaitu mengacu pada penggunaan internet atau sarana digital lainnya oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan pengiriman dan akses terhadap informasi serta pelayanan publik yang bermanfaat bagi warga, mitra bisnis, organisasi-organisasi pemerintah terkait dan karyawan internal pemerintah (Silcock dalam Purbokusumo, 2015:114). Secara umum *e-government* berupaya memberikan ruang bagi masyarakat khususnya terkait pelayanan publik.

Kota Denpasar sebagai ibukota provinsi Bali, pusat pemerintahan, kota pendidikan, dan banyak lagi yang lainnya semakin mendorong untuk melakukan sebuah perubahan mengikuti tantangan yang akan dihadapi. Tata kelola pemerintahan, keterbukaan informasi, transparansi publik, dan akuntabilitas masih menjadi proses yang perlu dibangun guna mendukung konsep *e-government*. Hal ini menjadi penting, karena banyak daerah-daerah berupaya berinovasi khususnya melalui penerapan *e-government* tetapi prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas dan efektivitas terkait pelayanan yang dibutuhkan publik sulit untuk diakses. Kota Denpasar menyadari bahwa *e-government* bukan hanya sekedar ‘proyek’ tahunan tetapi sebuah keharusan sehingga mendesain website untuk mempermudah terkait kebutuhan masyarakat (Gambar 1)

Gambar 1
Website Pemerintah Kota Denpasar



Website menjadi salah satu poin penting dalam melihat dan mengkaji penerapan e-government. Isi website harus mampu mencerminkan hadirnya fitur yang berhubungan dengan ketersediaan informasi dan akses publik (Shchiglik dan Barnes, 2004). Selain hal tersebut yang menjadi hal penting lainnya yaitu berkaitan dengan respons terhadap tuntutan masyarakat. Kinerja birokrasi dan aparatur birokrasi semakin kompleks sehingga tuntutan dalam pengembangan diri secara kualitas dan kuantitas menjadi sebuah kewajiban.

5.2 Sms Gateway

Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan untuk mencapai tata laksana pemerintahan yang baik / *good governance*, Pemerintah Kota Denpasar melalui Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar berusaha untuk terus melaksanakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat melalui media teknologi informasi, salah satunya dengan dikeluarkannya Inovasi “SMS Gateway, Model Transparansi Pelayanan Perijinan”.

Pelayanan Perijinan menjadi pintu masuk khusus investasi, sebagai ibukota provinsi Bali serta pusat perekonomian maka perlu membangun sinergitas antara swasta, masyarakat dan pemerintah. Hal tersebut dikenal dalam perkembangan paradigma administrasi publik dengan *governance* yang dapat dipahami bahwa pemerintahan tidak bias bekerja sendiri dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Perlu sebuah tata kelola atau kerjasam secara menguntungkan antara berbagai pihak tetapi sesuai dengan konstitusi yang ada. Konsep tersebut kemudian berkembang menjadi *good governance*, oleh karena itu kinerja

pemerintahan harus mampu mewujudkan hal tersebut melalui sebuah inovasi khususnya dibidang perijinan.

Strategi yang dilakukan melalui sms gateway adalah berupaya untuk mendukung *good governance* melalui keterbukaan informasi pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan melalui Aplikasi SMS Gateway, antara lain (BPPTSP Kota Denpasar, observasi 2016) :

1. Cek Status via pesan singkat / SMS

Dengan layanan ini pemohon dapat mendapatkan informasi mengenai status ijin yang dimohonkan dengan mengirimkan sms ke nomor SMS Gateway yang telah ditentukan. SMS balasan akan langsung dikirimkan oleh SMS Gateway dengan informasi status ijin pemohon.

2. Pemberitahuan via SMS ijin telah terbit serta info biaya yang dikenakan

Layanan ini bertujuan agar pemohon yang telah mendaftarkan nomor ponselnya saat pendaftaran permohonan ijin otomatis akan mendapatkan informasi apabila ijinnya telah terbit beserta jumlah retribusi yang harus dibayarkan jika ada.

3. Pemberitahuan via SMS ijin yang ditolak

Kegunaan layanan ini adalah ketika suatu permohonan ijin ditolak akibat alasan teknis maupun administrasi maka berkas tersebut akan dikelola oleh petugas Informasi sebelum diambil oleh pemohon. Ketika berkas tersebut telah sampai di petugas informasi maka otomatis sistem akan mengirimkan sms pemberitahuan kepada pemohon bahwa permohonannya ditolak dan diinfokan untuk mengambil berkas dan mendapatkan informasi lebih lanjut di petugas Informasi.

Disamping itu, pada Tanda Terima Berkas Permohonan juga dicantumkan langkah-langkah pengecekan status permohonan ijin melalui pesan singkat / SMS sehingga mempermudah pemohon untuk mengingat. Aplikasi SMS Gateway tersebut juga telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Perijinan yang telah ada. Alur dan Integrasinya adalah sebagai berikut :

1. Input No. Hp Kuasa dan No. HP Pemilik di loket pendaftaran.
2. Pemberitahuan Ijin Siap Ambil Via SMS
3. Pemberitahuan Ijin yang Ditolak SMS akan otomatis terkirim ketika Petugas Informasi mengelola berkas Ijin Ditolak yaitu saat berkas ijin tolak diupdate masuk kotak berkas.
4. Cek Status via sms dapat dilakukan dengan mengirim sms ke nomor 0812 4674 4000, format ijin [no_pendaftaran_berkas]

Sms gateway menjadi hal menarik khusus berkaitan dengan inovasi dan modernisasi pelayanan publik di Kota Denpasar. Sebuah system yang terintegrasi dengan baik dengan system perijinan sehingga dapat merespons secara akurat. Inovasi ini memberikan ketepatan dan kemudahan dalam mengakses terkait informasi publik.

Inovasi dan modernisasi dalam sebuah pelayanan publik menjadi sebuah kewajiban. Sebenarnya masih banyak inovasi yang dilakukan oleh kota Denpasar, tetapi berdasarkan pertimbangan penulis melihat bahwa kedua inovasi tersebut khusus sms gateway tetapi berdasarkan kajian penulis ternyata belum banyak masyarakat yang paham akan informasi tersebut. Kurangnya sosialisasi menjadi salah satu penyebab dalam pelaksanaan inovasi ini. Sebuah program menjadi gagal atau tidak tepat sasaran

cenderung disebabkan oleh dua hal. *Pertama*, ketidaksesuaian program atau kebijakan dengan kondisi serta tujuan yang ingin dicapai. *Kedua*, lemahnya implementasi kebijakan dan program tersebut sehingga menyebabkan kurangnya efektivitas. Hal ini yang perlu dicermati kedepannya, sebuah inovasi dan modernisasi yang bagus dengan dukungan konsep serta sumber daya yang sesuai tetapi menjadi 'gagal' ketika tidak mampu dipahami oleh masyarakat.

6. Pelayanan pajak (tantangan kedepan)

Pelayanan E-governement yang dimandatkan oleh Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 dalam implementasi kebijakan dan strategi nasional memiliki model hubungan yang bersinergi satu dengan yang lain. Penyelenggaraan E-Government (Birohumas Bali, 2016) dengan 4 model saling hubungan, yaitu :

1. G2C (*Government to Citizen/ Government to Customer*)
2. G2B (*Government to Business*)
3. G2G (*Government to Government*)
4. G2E (*Government to Employees*)

Apa bila Kantor Wilayah Pajak dibawah Kemenkeu RI telah memiliki Kantor Pajak Utama, Kantor Pajak Madya dan Kantor Pajak Pratama, maka model hubungan ini bersinergi antara G2C, G2B, G2G dan G2E. Sosialisasi pengampunan pajak, Pajak *on line* dengan e-billing, e-faktur dan pelaporan pajak dengan e-filing yaitu menggunakan *electronic filling identification number/e-fin* dengan jelas tersosialisasi per tanggal 1 Juli 2016 agar seluruh wajib pajak belajar memahaminya. Berbeda dengan profil pajak daerah yang hirarkis kota/kabupaten secara laten disetorkan ke kantor dinas pendapatan provinsi. Pola hubungan hirarkis ini perlu dibuat transparan kepada publik agar

pemasukan daerah diketahui oleh khalayak umum.

Kota Denpasar memiliki kantor dinas pendapatan daerah (provinsi dan tingkat kabupaten/kota). Sayangnya DisPenda provinsi lebih banyak menyerahkan pelayanan pajak daerah kepada kantor dinas daerah Tingkat I. Sehingga, pajak daerah amat rawan penyimpangan, jauh dari transparansi publik, layanan G2C yang membingungkan dan syarat dengan kepentingan politik. Sebagai contoh pajak tempat hiburan yang terkonsentrasi di Bali Selatan dan kabupaten Badung, sampai saat ini belum menerapkan inovasi digital dalam pemasukan pajak daerah dan pajak G2C dan G2Enya. Kepemilikan tanah dengan pajak bumi dan bangunan bagi tempat hiburan di Bali perlu diinventarisir apakah PMA/Pemilik Modal Asing atau menggunakan nama dan dana asli orang Indonesia. Terkadang kepemilikan restoran, hotel dan tempat hiburan di provinsi Bali tidaklah menggunakan data riil, tetapi menggunakan nama orang asli Bali yang bergerak sebagai joki yang siap mengemplang pajak, retribusi dan iuran daerah. Kepala Dinas Tenaga Kerja provinsi Bali (pers. Comm 23 Mei 2015) menghimbau tenaga kerja asing agar mendapat imbalan/gaji dan remunerasi yang sama dengan pekerja lokal bila mereka dalam posisi jabatan yang sama. Hingga saat ini G2E masih merupakan daerah abu-abu pada implementasi pemerintahan yang baik. Mungkin situasi ini perlu ditayangkan melalui e-government agar jelas posisi G2B di Bali dan masyarakat tidak lagi awam dengan penghasilan daerahnya.

Sejak kelahiran pengampunan pajak/tax amnesty tahun 2015, respons pasar menguat dengan diangkatnya kembali ibu Sri Mulyani dalam *reshuffle*

kabinet presiden Joko Widodo tanggal 27 Juli 2016 lalu. Artinya harapan gubernur provinsi Bali dengan adanya pengampunan pajak ini, dana orang Indonesia yang parkir di luar negeri bisa dikembalikan untuk membangun kesejahteraan, mengentaskan kemiskinan dan menguatkan sistem perpajakan itu sendiri dengan menekan repatriasi, memperluas basis data pajak agar valid dan terintegrasi dengan penghitungan potensi pajak yang sah sesuai azas desentralisasi fiskal.

Biro humas provinsi Bali mengutip paparan staf ahli keuangan bidang pengawasan perpajakan Kemenkeu dalam situs resminya tanggal 3 Agustus 2016 (<http://birohumas.baliprov.go.id/index.php/berita-detail/2489>)

mengatakan bahwa kepala kanwil pajak provinsi Bali yang baru menginginkan 700 wajib pajak perorangan dan badan usaha yang diundang dapat bersinergi dengan 8 kantor pelayanan pajak se provinsi Bali. Namun yang lebih penting lagi adalah peningkatan kinerja provinsi yang memiliki asset berlimpah seperti provinsi Bali dalam hal implementasi e-government. Pajak daerah hendaknya menjadi sumber perbaikan kesejahteraan penduduk suatu provinsi. Provinsi Bali dapat meniru reformasi birokrasi yang dilakukan oleh 'Ahok' gubernur DKI Jakarta.

Diharapkan sebagai *pilot project* dari konsep *Sewaka dharma* provinsi Bali terjadi integrasi layanan publik atas penerimaan pajak daerah. Hingga ke depannya, badan usaha hiburan di Bali ikut aktif partisipatif dalam menjalankan kewajiban perpajakan nasional dan perpajakan daerahnya dan mampu memberikan sumbangsih yang berarti pada pembangunan e-government sesuai amanat dari instruksi presiden tahun 2003 tersebut.

Untuk itu mekanisme desentralisasi fiskal perlu masuk dalam agenda e-governemnt provinsi Bali, yaitu implementasi pola hubungan G2B, G2G dan G2E adalah proses, *output* hingga *outcome* bagi G2C yaitu warga Negara sebagai customer dalam mewujudkan Sewaka dharma. Agar transparansi publik dan pelayanan prima menjadi aksesible bagi masyarakat umum dan menjadi jiwa pelayanan *Sewaka dharma* pada sistem pemerintahan provinsi Bali dan bukan hanya sekedar slogan saja.

Kesimpulan

Sewaka dharma sebagai moto kewajiban melayani bagi birokrat kota Denpasar, telah sesuai dengan konsep Nawa Cita yang ditegakkan oleh Presiden Republik Indonesai saat ini. Penambahan upah dan gaji serta remunerasi menjadi cara untuk menghindari tindak korupsi tetapi tidak berhenti sampai disana, sebuah birokrasi harus membangun sebuah budaya

yang ideal untuk mewujudkan reformasi birokrasi. Pola hubungan yang sinergis antara Governement/pemerintah dengan C (*customer*), B (bisnis), G (*government/* pemerintah lokal dan pusat) dan E (*employee/pekerja*) dapat dicapai dengan merekayasa e-government yang transparan dan akuntabel. Terutama dalam menghadapi tantangan pemasukan keuangan dari pajak dalam mengentaskan kemiskinan dan mensejahterakan rakyat. Sewaka dharma harus mampu teraktualisasi secara menyeluruh tidak hanya terletak pada sebuah simbol/motto atau slogan daerah saja. Sewaka dharma perlu menjadi dasar dalam pelayanan dan kebijakan nantinya dengan tujuan dan sasaran yang jelas sehingga memberi sebuah makna dan warna dalam birokrasi secara khusus di kota Denpasar dan secara umum di Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

- Biro Humas Provinsi Bali, Tax Amnesty sebagai Peluang Baru Pendapatn Negara, diunduh tgl 5 Agustus 2016 dari <http://birohumas.baliprov.go.id/index.php/berita-detail/2489>
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka Jakarta
- _____.2011. **Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi**. Kompas Gramedia: Jakarta.
- Holidin, Defny dkk.2016. **Reformasi Birokrasi dalam Transisi**. Prenadamedia Group.Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. Widaningrum, Ambar.2010. **Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali**.Gava Media: Yogyakarta
- Purbokusumo, Yuyun, Margono, Agus subando ed. 2015. **Manajemen Publik Kotemporer**. Penerbit Gava Media: Yogyakarta.
- Supriatna, Tjahya. 2000. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Nimas Mutima.Jakarta
- Syahid, 27 Juli 2016. Diunduh dari <http://www.dream.co.id/dinar/resmi-ini-12-menteri-hasil-reshuffle-jilid-ii-jokowi-1607276.html>
- Yasa, I Wayan Suka. 2011. **SEWAKA DHARMA :Melayani adalah Kewajiban**. Penerbit Esbe: Denpasar.
- Zuryani, Nazrina. Arjawa,Suka. Azhar, Moch Ali. 2015. **Buku Ajar : Penduduk dan Pajak**. Udayana University Press: Denpasar.

