

BUDAYA BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

I Wayan Sudana¹ I Wayan Gede Suacana^{2*} I Nyoman Wiratmaja³

¹Secretary of the Government Study Program, Warmadewa University

²Lecturer of the Public Administration Masters Program at Warmadewa University

³Lecturer of Government Study Program, Warmadewa University

Email: suacana@gmail.com

Kata kunci:
Budaya Birokrasi,
Pelayanan Publik,
Administrasi
Kependudukan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Denpasar. Dalam pelayanan publik budaya birokrasi harus dapat memberikan harapan yang dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa layanan. Oleh karena itu faktor pengawasan, konsistensi aparat birokrasi, dan komunikasi yang efektif menjadi sangat penting. Manfaat penelitian ini adalah memperkaya bahan studi terutama yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan publik. Memberikan kontribusi pemikiran sebagai rekomendasi peningkatan pelayanan publik. Memberikan pemahaman akan pentingnya budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif dengan menggali berbagai bentuk dan model etika dalam pelayanan publik. Tahapan pertama, dilakukan pengumpulan data primer dan sekunder. Tahapan kedua, memilih teori untuk mengkaji data. Tahapan ketiga, menganalisis dan menginterpretasikan data yang telah diseleksi. Tahapan keempat, melakukan penulisan dan konstruksi hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan penerapan beberapa budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Denpasar tampak dalam peningkatan. Seiring kecenderungan semakin besarnya peran dan dinamika tuntutan masyarakat terhadap fungsi pelayanan oleh pemerintah baik secara kuantitatif maupun kualitatif dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan bernegara untuk melakukan berbagai perbaikan pelayanan termasuk meningkatkan komitmennya melalui berbagai standar pelayanan yang ditentukan atas dasar budaya pelayanan, aspirasi masyarakat dengan memperhatikan budaya organisasi aparatur pemerintah. Beberapa budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan yang tampak dalam pelayanan publik di Kota Denpasar adalah: 1) Sewaka Dharma, 2) Mengindahkan etika (fatsoen) pelayanan publik; 3) Semangat kerja sama; 4) Kesetaraan dan penghargaan atas hak-hak warga; 5) Transparansi dan akuntabilitas pemegang kekuasaan; dan 6) Partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik. Penerapan budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan tampak dalam peningkatan pelayanan publik diharapkan lebih responsif terhadap kebutuhan dan dinamika yang semakin akselerasi serta lebih berkualitas dengan tetap memperhatikan beberapa parameter yaitu (a) Tangibles (fasilitas fisik); (b) Reliability (kehandalan); (c) Responsiveness (daya tanggap); (d) Assurance (jaminan) dan (e) Emphaty (empati).

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand the culture of government bureaucracy in population administration services in Denpasar City. In public services, bureaucratic culture must be able to provide expectations that can satisfy service

Keywords:
Bureaucratic Culture,
Public Service,

*Population
Administration*

user communities. Therefore, the factors of supervision, consistency of the bureaucratic apparatus, and effective communication are very important. The benefit of this research is to enrich study material, especially those related to efforts to improve public services. Contribute thoughts as recommendations for improving public services. Provide an understanding of the importance of government bureaucratic culture in population administration services. This research was carried out using a qualitative method by exploring various forms and models of ethics in public service. The first stage, collecting primary and secondary data. The second stage, choosing a theory to examine the data. The third stage, analyzing and interpreting the data that has been selected. The fourth stage, writing and constructing research results. The results of the study show that the application of several government bureaucratic cultures in population administration services in Denpasar City appears to be increasing. Along with the increasing trend of the role and dynamics of community demands for the government's service function both quantitatively and qualitatively in various fields of social and state life to carry out various service improvements including increasing its commitment through various service standards determined on the basis of service culture, community aspirations with due regard to culture. government apparatus organizations. Several government bureaucratic cultures in population administration services that appear in public services in Denpasar City are: 1) Sewaka Dharma, 2) Heeding public service ethics (fatsoen); 3) The spirit of cooperation; 4) Equality and respect for citizens' rights; 5) Transparency and accountability of power holders; and 6) Public participation in public policy. The application of government bureaucratic culture in population administration services can be seen in improving public services which are expected to be more responsive to needs and dynamics which are increasingly accelerated and of higher quality while still paying attention to several parameters, namely (a) Tangibles (physical facilities); (b) Reliability (reliability); (c) Responsiveness (responsiveness); (d) Assurance (guarantee) and (e) Emphaty (empathy).

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik yang begitu luas dan sangat kompleks tidaklah mungkin dapat dilaksanakan secara sentralistik oleh pemerintah pusat, hal ini diperlukan dukungan dari daerah-daerah baik provinsi, kabupaten/kota di seluruh Indonesia sebagai perpanjangan kewenangan untuk mencapai tujuan tersebut. Sejalan dengan semangat otonomi untuk melaksanakan prinsip-prinsip good governance, maka paradigma pelayananpun mengalami pergeseran dari paradigma “sentralistik” menuju paradigma “desentralistik”. Perkembangan di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang ditandai dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma rule government yang lebih menekankan aspek menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik (public service) pada peraturan perundang-undangan yang berlaku menjadi paradigma good governance, yaitu penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada kehendak atau kemauan pemerintah (government) semata, tetapi

melibatkan seluruh elemen bangsa, baik unsur internal birokrasi maupun unsur publik (masyarakat).

Wajah dan sosok birokrasi telah mengalami perubahan dari birokrasi yang otoriter ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, dan akuntabel. Birokrasi tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok institusi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi. Gelombang reformasi politik yang terjadi tahun 1997 telah mampu meruntuhkan tembok keangkuhan birokrasi dan melahirkan masyarakat sipil (civil society) yang kuat. Tuntutan masyarakat akan perbaikan kinerja birokrasi telah menjadi wacana publik di era reformasi. Disamping itu, semakin maraknya isu demokratisasi telah memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi.

Dalam konteks demikian, birokrasi perlu merevitalisasi diri untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang demokratis, responsif dan akuntabel, dan efisien.

Apabila birokrasi tidak dapat menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, maka birokrasi akan ditinggalkan oleh pengguna jasa atau masyarakat. Hal ini berarti birokrasi telah gagal dalam mengemban misinya memberikan pelayanan pada publik. Birokrasi tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya¹). Hal penting yang bisa diabaikan adalah bahwa birokrasi pelayanan publik di samping menyangkut persoalan manusia yang merupakan unsur utama dalam proses perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi pelayanan publik, juga cerminan dari nilai-nilai budaya yang dianut oleh masyarakat setempat.

Ada asumsi menarik yang dipertanyakan, Apakah budaya birokrasi mempengaruhi proses pelayanan publik, ataukah tradisi pelayanan publik akan mempengaruhi dan menciptakan budaya birokrasi? Jika yang pertama muncul maka akan terjadi stagnasi dan kekuatan status quo dalam organisasi birokrasi; tetapi jika yang kedua muncul maka akan tercipta perubahan dan pengembangan organisasi birokrasi yang dinamis. Budaya birokrasi merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan²)

Oleh karena itu budaya birokrasi pemerintah akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi; menentukan batas-batas normatif perilaku anggota

organisasai; menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi; menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi; menentukan cara-cara kerja yang tepat, dan sebagainya. Secara spesifik peran penting yang dimainkan oleh budaya birokrasi adalah membantu menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi; menciptakan jati diri para anggota organisasi; menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya; membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai sistem sosial; dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Malcolm Waters³) menambahkan bahwa kegagalan dari pada pelayanan publik ini disebabkan karena aparat birokrasi tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya dari budaya yang bersifat hirarkhis, budaya yang bersifat individual, budaya yang bersifat fatalis, dan budaya yang bersifat egaliter. Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkhis; pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkhis); pelayanan publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkhis dan anti budaya individu); sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkhis, anti budaya individu dan anti budaya fatalis).

Kedudukan Denpasar sebagai Ibukota Provinsi Bali yang sangat sempit dengan luas wilayah 127,8 Km², pertumbuhan penduduknya berada justru di atas rata-rata tingkat pertumbuhan penduduk nasional maupun Bali. Faktor yang berkaitan dengan tingkat pertumbuhan penduduk tersebut bukan hanya berkaitan dengan masalah kematian dan kelahiran (alami) dari pertumbuhan penduduk itu sendiri, namun ada faktor lain yang sulit diabaikan, yakni adanya migran atau penduduk pendatang yang sangat besar.

Kenyataan tersebut perlu mendapat perhatian dan penanganan serius dari pemerintah Kota Denpasar, karena kondisi ini akan sangat erat kaitannya dengan daya dukung Kota Denpasar yang terbatas. Disamping itu, tingkat pertumbuhan penduduk yang tidak terkendali, sehingga secara simultan menimbulkan patologi sosiologis (penyakit masyarakat) akan dapat mengakibatkan berbagai ekses yang tidak diharapkan seperti: kesembrawutan lingkungan, banyaknya daerah

kumuh (slum), kesemrawutan lalulintas (macet), meningkatnya pengangguran, kriminalitas, dan ancaman terhadap budaya lokal tak bisa dielakan, serta lemahnya administrasi kependudukan. Berdasarkan pengamatan, realitas seperti ini di lapangan sudah terjadi di beberapa tempat di Kota Denpasar. Permasalahan seperti ini merupakan ancaman terhadap daya dukung dan daya tampung Bali, karena gesekan penduduk yang banyak dan tak terkendali akan cepat menimbulkan berbagai masalah sosial. Oleh karena itu, pelayanan dan penanganan pengendalian dan penertiban penduduk merupakan prioritas utama untuk tertib administrasi kependudukan. Dengan kata lain, salah satu cara penanganan yang dapat ditempuh untuk mengantisipasi berbagai eksese di atas adalah dengan melakukan tertib administrasi kependudukan secara berkelanjutan. Adanya tertib administrasi kependudukan akan dapat memberikan kejelasan baik mengenai kuantitas maupun kualitas penduduk dan sekaligus dapat dijadikan dasar dalam pembuatan kebijakan daerah di berbagai sektor.

Masalah ini menjadi penting dan menarik di samping karena menyangkut persoalan manusia yang merupakan unsur utama dalam proses perencanaan, pelaksanaan, maupun penikmat hasil-hasil pembangunan, juga dalam kaitan dengan persoalan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dan merupakan tanggung jawab moral yang diberikan oleh aparat pelaksana di lapangan. Pelayanan dari para aparat birokrasi pemerintah Kota Denpasar diharapkan dapat dilaksanakan secara nyata sehingga tertib administrasi kependudukan dapat terwujud secara efektif dan efisien dengan tidak mengabaikan nilai-nilai moral dan budaya birokrasi itu sendiri.

Penelitian ini penting untuk memahami fungsi etika pelayanan publik sebagai unsur utama dalam implementasi fungsi-fungsi birokrasi pemerintahan. Kualitas pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab moral aparatur birokrasi pemerintah secara langsung kepada masyarakat. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan akan menentukan tertib administrasi kependudukan sudah berjalan efektif dan efisien atau tidak, serta sebagai indikator kinerja pemerintahan.

METODE

Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini sebagian besar termasuk data kualitatif, sedang yang lainnya berupa data kuantitatif. Data kualitatif berupa ungkapan serta penjelasan dari beberapa tokoh kunci

masyarakat yang berwujud uraian, narasi, dan butir-butir pemikiran. Di samping itu data kualitatif juga berupa foto dan sumber data tertulis (buku, artikel, jurnal dan karya ilmiah lainnya, arsip dan dokumen resmi) yang berkaitan langsung atau tidak langsung dengan masalah penelitian. Dengan data ini diharapkan mampu mendeskripsikan reformasi administrasi pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Badung.

Sumber data penelitian meliputi sumber data primer (utama) dan sekunder. Sumber data primer berupa kata-kata, tindakan dan dokumen yang akurat, seperti buku profil, brosur dan peraturan daerah. Sumber data sekunder diperoleh dari keterangan lisan atau tulisan dari tingkat yang kedua. Sumber data ini diolah serta diperoleh baik melalui kajian pustaka maupun dari hasil penelitian terdahulu yang telah didokumentasikan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan selain peneliti sendiri sebagai instrumen utama, juga dibuat pedoman wawancara mendalam (*depth interview guide*) yang tidak terstruktur berupa pertanyaan terbuka yang memungkinkan setiap pertanyaan berkembang ke arah yang lebih spesifik. Disamping itu juga dilengkapi dengan catatan lapangan (*field notes*) dan kartu ikhtisar yang mencatat apa yang dilihat, didengar, dialami dan dipikirkan pada saat proses pengumpulan data. Selain instrumen tersebut, untuk menunjang kecermatan penelitian juga dipergunakan seperangkat komputer, kalkulator, serta alat tulis lainnya.

Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan pertama-tama dilakukan dengan mencari sejumlah calon informan secara *purposif* yakni dengan mengambil orang-orang yang terpilih secara cermat hingga relevan dengan desain penelitian (Mantra, 2004: 121). Pemilihan informan ini didasarkan pada sistem bola salju (*snowball system*) yaitu dari satu responden yang telah diseleksi lalu melakukan sistem kerja “*follow your nose*”, yaitu menajamkan penciuman terhadap siapa lagi yang dapat memberikan informasi untuk melengkapi hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Dengan cara ini jumlah informan yang diambil terus berkembang sehingga mencapai jumlah sesuai dengan yang direncanakan. Pencarian akan dihentikan apabila sudah diperoleh data yang cukup, yang berarti sudah sampai ke tingkat kejenuhan informasi (*redundancy of information*).

Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan jenis dan sumber data yang akan dicari, maka teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan interaktif dan non interaktif. Pengumpulan data dengan interaktif dilakukan melalui pengamatan (observasi) dan wawancara mendalam. Sedangkan cara non interaktif dilakukan dengan pemanfaatan dokumen.

Analisis Data

Analisis data yang terdiri tiga kegiatan utama, yakni penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi merupakan rangkaian kegiatan yang tidak terpisahkan satu sama lainnya. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan berdasarkan kesamaan, perbedaan, keterkaitan, kategori, tema-tema pokok, konsep, ide dan analisis logika hasil awal, dan kelemahan atau gap dalam data. Setelah data disajikan selanjutnya dideskripsikan dengan membangun kategori yang menempatkan perilaku atas proses yang terjadi dengan mengorganisir data seputar topik, atau pertanyaan pokok (Cassel dan Symon, 1994:220). Langkah ini merupakan reduksi data yakni pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari lapangan.

Pada tahapan selanjutnya, data tersebut dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya sehingga membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu. Sebagai suatu bentuk analisis, reduksi data juga menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan demikian, data yang direduksi akan memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan yang dilakukan. Keseluruhan langkah-langkah tersebut akan dapat menyederhanakan seluruh data lapangan yang terkumpul, menyajikannya secara sistematis, kemudian mengolah, menafsirkan, dan memaknai data tersebut.

Penyajian Hasil Analisis Data

Penyajian hasil analisis data dilakukan dengan menggabungkan cara informal (deskriptif-naratif) dengan cara formal (membuat berbagai macam bagan, tabel, gambar). Cara penyajian informal (deskriptif-naratif) atau dengan uraian kata-kata dilakukan dengan memaparkan keadaan subjek yang diselidiki sebagaimana adanya, berdasarkan fakta-fakta yang aktual pada saat

penelitian dilakukan (Nawawi dan Hadari, 1992: 67). Penyajian data dibuat secara sistematis dan efisien sehingga mudah dipahami dan dapat memberikan kejelasan yang optimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 188.32/498/V/Bangda tentang Petunjuk Pelaksanaan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Sehingga dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh lembaga PPTSP dituntut bisa membangun pencitraan yang positif kepada masyarakat. Hal ini hanya bisa dilakukan kalau ada kemauan yang kuat dalam membangun dan menciptakan mekanisme pelayanan yang di dalamnya mengandung penyederhanaan, seperti:

- Percepatan waktu proses penyelesaian,
- Kepastian biaya,
- Kejelasan prosedur pelayanan,
- Mengurangi berkas permohonan,
- Pembebasan biaya perijinan bagi UKM baru dan
- Pelayanan informasi bagi masyarakat,

Kesemua penyederhanaan tersebut bertujuan untuk:

- Menghindari proses perijinan yang berbelit-belit,
- Menghindari proses perijinan yang tidak transparan,

- Menghindari persyaratan yang tidak mudah untuk dipenuhi oleh
- pemohon dan terkadang dobel,
- Menghindari waktu penyelesaian proses penerbitan yang tidak pasti
- Menghindari biaya yang ditanggung oleh pemohon cukup mahal.

Penyederhanaan prosedur perijinan melalui pembentukan Dinas Perijinan yang berkembang menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu & Penanaman Modal (BPPTSP&PM) yang kemudian dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah pada tanggal 15 Juni 2016, Pemerintah Kota Denpasar menindaklanjuti dengan menerbitkan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Denpasar pada tanggal 25 Nopember 2016, dimana nomenklatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tipe A yang menyelenggarakan urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal.

Dalam upaya untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam penyederhanaan pelayanan perijinan dengan sasaran mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam disiplin investasi, DPMPTSP memiliki sekian banyak target yang harus dipenuhi yang bermuara pada kondisi yang diinginkan dalam penyederhanaan pelayanan perijinan antara lain menjadikan DPMPTSP sebagai lembaga yang benar-benar One Stop Service, dimana berbagai jenis perijinan yang saat ini masih ada tersebar disekian banyak SKPD, yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Denpasar berdasarkan 33 (tiga puluh tiga) Perda, yang diklasifikasi menjadi 72 rumpun, yang terurai dalam 123 jenis perijinan, semuanya diurus dalam satu pintu, yaitu di DPMPTSP, serta merealisasikan kebijakan Pemerintah Kota Denpasar dalam penyederhanaan perijinan dengan Sistem Paralel.

Dasar hukum pembentukan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar adalah: Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Denpasar serta Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan

Visi dan Misi telah disepakati dan tertuang dalam Rencana Strategis (Renstra) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar, disusun sebagai upaya untuk mendukung tercapainya visi pembangunan Pemerintah Kota Denpasar.

Visi: Menuju Pelayanan Prima Kreatif Berwawasan Budaya. Visi tersebut mengandung tiga makna dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yaitu prima dalam artian pelayanan yang paripurna, cepat, tepat, murah, transparan dan akuntabel. Kreatif bermakna selalu dituntut untuk melakukan inovasi dalam upaya mewujudkan kemudahan akses informasi pelayanan untuk memenuhi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Wawasan budaya mempunyai makna dalam memberikan pelayanan selalu mengedepankan prinsip-prinsip kearifan lokal (Tri Kaya Parisuda) : berpikir yang baik, berkata yang baik dan berbuat / berperilaku yang baik.

Ketiga makna tersebut di atas tidak dapat dipisahkan dari filosofi pelayanan publik yang dikembangkan Pemerintah Kota Denpasar yaitu Sewaka Dharma yang artinya Melayani adalah Kewajiban.

Misi:

- Penguatan Kapasitas Aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar.
- Meningkatkan Peran Serta Masyarakat dalam Mewujudkan Pelayanan Penanaman Modal dan PTSP Berlandaskan Kearifan Lokal Melalui Budaya Kreatif.
- Pengembangan Sistem Pelayanan Penanaman Modal dan PTSP sesuai Asas-asas Pelayanan Publik.

Motto: *Kalau Bisa Dipercepat, Kenapa Diperlambat*

Motto ini bermakna ada sebuah keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dan motto ini mesti dipahami secara mendalam oleh setiap pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP, dan tertuang dalam setiap produk-produk pelayanan yang dilakukan seperti sistem teknologi yang dirancang, mekanisme juklak, juknis dan lainnya, tetap mengedepankan azas penyederhanaan.

b. Model Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik

yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta dibentuknya Lembaga Ombudsman.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan sebagaimana tersebut di atas, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan.

Tuntutan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997, bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Perbaikan pelayanan pemerintah ini, tidak saja ditujukan untuk memberi iklim kondusif bagi dunia usaha nasional namun juga meningkatkan daya tarik arus investasi ke Indonesia karena kredibilitas dan kemudahan yang meningkat. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

c. Pelayanan Publik dan Integritas

Apabila dilihat dari sisi pelayanan, diberlakukannya Undang Undang No. 22 Tentang Pemerintahan Daerah sejak 1 Januari 2001, yang telah memberikan perluasan kewenangan pada

tingkat pemerintah daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang acapkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. Dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan. Konsekuensinya, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti lebih berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah adalah juga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam konteks era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) dengan ciri-ciri: (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat, (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama, (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan, (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (f) pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan, (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan, (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan (i) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan. Namun dilain pihak, pelayanan publik juga memiliki beberapa sifat antara lain: (1) memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, (2) memiliki *wide stakeholders*, (3) memiliki tujuan sosial, (4) dituntut untuk akuntabel kepada publik, (5) memiliki *complex and debated performance indicators*, serta (6) seringkali menjadi sasaran isu politik.

Dari hasil survey yang dilakukan UGM pada tahun 2002, diketahui bahwa dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan dan besar kecilnya rente birokrasi

masih jauh dari yang diharapkan, namun secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah. Oleh karena itu, dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah dengan kondisi pelayanan publik yang dituntut dalam era desentralisasi, tampaknya apa yang telah dilakukan pemerintah masih belum banyak memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri; bahkan birokrasi pelayanan publik masih belum mampu menyelenggarakan pelayanan yang adil dan non-partisan.

d. Solusi Model Pelayanan Publik

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP)

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Procedures. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus;

Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;

Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan;

Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan;

Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas;

Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik;

Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan;

Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara *private* untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur; *franchising*, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti dengan *price regularity* untuk mengatur harga maksimum. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi.

Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih sederhana. Birokrasi yang kompleks menjadi ladang bagi tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan

Penerapan beberapa budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Denpasar tampak dalam peningkatan. Seiring kecenderungan semakin besarnya peran dan dinamika tuntutan masyarakat terhadap fungsi pelayanan oleh pemerintah baik secara kuantitatif maupun kualitatif dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan bernegara Pemerintah Kota Denpasar untuk melakukan berbagai perbaikan pelayanan termasuk meningkatkan komitmennya melalui berbagai standar pelayanan yang ditentukan atas dasar budaya pelayanan, aspirasi masyarakat dengan memperhatikan budaya organisasi aparatur pemerintah

Beberapa budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan yang tampak dalam pelayanan publik di Kota Denpasar adalah: 1) Sewaka Dharma, 2) Mengindahkan etika (*fatsoen*) pelayanan publik; 3) Semangat kerja sama; 4) Kesetaraan dan penghargaan atas

hak-hak warga; 5) Transparansi dan akuntabilitas pemegang kekuasaan; dan 6) Partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik.

Penerapan budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan tampak dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Denpasar diharapkan lebih responsif terhadap kebutuhan dan dinamika yang semakin akselerasi serta lebih berkualitas dengan tetap memperhatikan beberapa parameter yaitu (a) *Tangibles* (fasilitas fisik); (b) *Reliability* (kehandalan); (c) *Responsiveness* (daya tanggap); (d) *Assurance* (jaminan) dan (e) *Emphaty* (empati).

KESIMPULAN

Penerapan beberapa budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Denpasar tampak dalam peningkatan. Seiring kecenderungan semakin besarnya peran dan dinamika tuntutan masyarakat terhadap fungsi pelayanan oleh pemerintah baik secara kuantitatif maupun kualitatif dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan bernegara Pemerintah Kota Denpasar untuk melakukan berbagai perbaikan pelayanan termasuk meningkatkan komitmennya melalui berbagai standar pelayanan yang ditentukan atas dasar budaya pelayanan, aspirasi masyarakat dengan memperhatikan budaya organisasi aparatur pemerintah

Beberapa budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan yang tampak dalam pelayanan publik di Kota Denpasar adalah: 1) Sewaka Dharma, 2) Mengindahkan etika (fatsoen) pelayanan publik; 3) Semangat kerja sama; 4) Kesetaraan dan penghargaan atas hak-hak warga; 5) Transparansi dan akuntabilitas pemegang kekuasaan; dan 6) Partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik.

Penerapan budaya birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan tampak dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Denpasar diharapkan lebih responsif terhadap kebutuhan dan dinamika yang semakin akselerasi serta lebih berkualitas dengan tetap memperhatikan beberapa parameter yaitu (a) *Tangibles* (fasilitas fisik); (b) *Reliability* (kehandalan); (c) *Responsiveness* (daya tanggap); (d) *Assurance* (jaminan) dan (e) *Emphaty* (empati).

DAFTAR PUSTAKA

- Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elek Media Kompetindo.
- Malcom Water. 1994. *Modern Sociological Theory*. London: Publications
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.
- Thoha, Miftah. 1998. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Media Widya Mandala, Yogyakarta.
- Effendi, Sofian & Singarimbun Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Lembaga penelitian, pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES), Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.
- Dwiyanto Agus, (et.al). 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM., Yogyakarta
- Firmansyah, Igusti, *Budaya Lokal Birokrasi versus Pelayanan Publik dalam* <https://sumbarprov.go.id/home/news/12633-budaya-lokal-birokrasi-versus-pelayanan-publik>.
- Cassel, Chaterine dan Symon, Gillian (ed). 1994. *Qualitative Methodesin Organization Research. A Pratical Guide*, Sage Publications, Singapore.
- Kutha Ratna, I Nyoman, 2010, *Metodologi Penelitian: Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Flick, Uwe, 2015. *Buku Induk Penelitian Kualitatif: Paradigma, Teori, Metode, Prosedur dan Praktik*, Cantrik Pustaka, Bekasi.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Cassel, Chaterine dan Symon, Gillian (ed). 1994. *Qualitative Methodesin Organization Research. A Pratical Guide*, Sage Publications, Singapore.

Zauhar, Soesilo. 1996. Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi, dan Strategi. Bumi Aksara, Jakarta.

Mantra, Ida Bagus, 2004, Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Cassel, Chaterine dan Symon, Gillian (ed). 1994. Qualitative Methodesin Organization Research. A Pratical Guide, Sage Publications, Singapore.

Nawawi, Hadari,1991, Metode Penelitian Bidang Sosial, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License