

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI BERDASARKAN NILAI KEARIFAN LOKAL BALI

Oleh :

**Dr. I Wayan Gde Wiryawan, S.H.,M.H.**  
**Dr. I Kt. Sukawati Lanang P Perbawa, S.H.,M.Hum.**  
**Lis Julianti, S.H.,M.H.**  
**Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar**

### **ABSTRACT**

*Regulation on Public Service in Indonesia as governed by Law no. 25/2009 is principally established to ensure improving the quality of public services in the hope of maintaining the values of local wisdom that grow and develop in the community. The objective of the research is to analyze the local wisdom of Bali related to good governance, analyze the innovation of public service which has been done by provincial and district / city government. The research location is in Provincial and Regency / Municipal Government in Bali, and Indigenous Villages in Bali with data collecting technique through in-depth interview, then the data are analyzed using qualitative analysis technique along with semiotics deconstructive thinking pattern. The results showed that the implementation of bureaucratic reforms in local government in Bali by innovating the public service system based on local wisdom has not been optimal, because from the research results only Denpasar city that has built a public service system based on Information and Communication Technology (ICT) which based on local wisdom under the name e-Sewaka Dharmopadesa as an effort to build innovation of public service system in accordance with the hopes and interests of society in Bali that is heterogeneous due to the development of tourism.*  
**Keywords: good governance, public service, and local wisdom**

### **ABSTRAK**

Regulasi tentang Pelayanan Publik di Indonesia yang diatur dengan UU No. 25/2009 pada prinsipnya diadakan untuk menjamin meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan harapan tetap berpijak pada nilai-nilai kearifan lokal yang tumbuh dan berkembang di masyarakat. Tujuan penelitian adalah menganalisis kearifan lokal Bali yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), menganalisis inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota. Adapun lokasi penelitian adalah di Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/kota di Bali, serta Desa Adat di Bali dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, selanjutnya data dianalisis memakai teknik analisis kualitatif disertai dengan pola berfikir dekonstruktif semiotika. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi pada pemerintah daerah di Bali dengan melakukan inovasi terhadap sistem pelayanan publik dengan berbasis kearifan lokal belum secara optimal, karena dari hasil penelitian hanya kota Denpasar yang telah membangun sistem pelayanan publik yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang berdasarkan kearifan

lokal dengan nama *e-Sewaka Dharmopadesa* sebagai upaya untuk membangun inovasi sistem pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kepentingan masyarakat di Bali yang bersifat heterogen akibat perkembangan pariwisata.

**Kata Kunci:** *good governance*, pelayanan publik, dan kearifan lokal

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

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.

Regulasi tentang Pelayanan Publik pada kenyataannya tidak serta merta dapat menyelesaikan permasalahan besar dalam pelayanan publik tersebut, seperti telah

diungkap 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 (KPK RI) 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 dimana pemeringkatan itu 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. 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. Kepentingan dari wisatawan dan pelaku pariwisata dari berbagai berbagai negara akan menuntut birokrasi yang profesional sebagaimana layaknya di negara asal mereka yang cenderung modern.

Tuntutan tersebut menjadikan Bali tidak dapat melepaskan diri dari Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology, ICT*) 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.<sup>1</sup>

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<sup>2</sup> yang sejalan

---

<sup>1</sup> Bennis, W. and M. Mische, 1995. *The 21<sup>st</sup> Century Organization*. Pfeiffer & Company. New York, p. 38

<sup>2</sup> Geriya. I Wayan. 2000. *Transformasi Kebudayaan Bali Memasuki Abad XXI*. Denpasar: Perusahaan Daerah Propinsi Bali, Unit Percetakan Bali, hal. 129

dengan prinsip pelayanan. Penggunaan kearifan lokal dalam pelayanan publik ddalam reformasi birokrasi telah didengungkan oleh Mantan wakil Menpan dan Reformasi Birokrasi Eko Prasjojo pada seminar internasional dengan tema Akselerasi Reformasi Berbasis Kearifan Lokal dan budaya 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 mendongkrak budaya dalam birokrasi. Penerapan kerifan lokal dalam reformasi birokrasi khususnya dalam pelayanan publik seharusnya dapat dilakukan secara optimal dibeberapa daerah seperti Bali, Jawa Timur,

Sumatera Barat, Sulawesi Selatan, dan lain-lain yang memiliki budaya dan kearifan lokal yang masih terjaga.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini dirancang bangun dengan pendekatan kualitaif 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 di Bali. Adapun teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) wawancara mendalam, informan dipilih secara purposive (2) kuisener terbuka terhadap masyarakat pengguna pelayanan publik, (3) Observasi terhadap perilaku pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, (4) Studi dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis memakai teknik analisis data secara kualitatif disertai dengan pola berfikir dekonstruktif semiotika.

## **B. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Eksistensi 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*).<sup>3</sup>

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

(*Inladsche Gemeente Ordennantie Buitengeweten*), stb1938 No. 490 jo stb 681 yang berlaku untuk luar Jawa dan Madura<sup>4</sup> dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan arah dan tujuan dibentuknya *Desa Adat* tersebut. Sehingga satupun tidak ada 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*

<sup>3</sup> Walholf .1960. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Timun Mas, hal. 284

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 rumah tangga sendiri.

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 tersebut adalah *Sanghyang Jagatkarana* (Tuhan Sang Pencipta), *Bhuana* (alam semesta), dan *manusa* (manusia).<sup>5</sup> Secara umum dapat dikemukakan bahwa konsepsi *Tri Hita Karana* berarti bahwa kesejahteraan umat manusia didunia ini hanya dapat terwujud bila terajadi

---

<sup>5</sup> Institut Hindu Dharma. 1996. Keputusan Seminar XII Kesatuan Tafsir Terhadap Aspek-aspek Agama Hindu. Proyek Daerah Tingkat I Bali, hal. 3

keseimbangan hubungan antara unsur-unsur Tuhan-Manusia-Alam di atas, yaitu sebagai berikut. 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 saripati 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, religius 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). Kehidupan yang serba harmonis, serba seimbang dan lestari merupakan bagian dari cita-cita masyarakat Bali, suatu konsepsi berpikir yang merupakan refleksi 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*.<sup>6</sup> Dalam

---

<sup>6</sup> Sudantra, I Ketut. 2001. "Pola Penyelesaian Persoalan-persoalan Hukum

bahasa awig-awig desa pakraman, cita-cita di atas umumnya dirumuskan dengan kalimat: ” *ngerajegang sukertan desa saha pawonganya sekala kalawan niskala*”, seperti misalnya dapat dilihat dalam Pawos

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.<sup>7</sup>

Seiring dengan perkembangan masyarakat Tugas pokok dan fungsi *Desa Pakraman*, dari semula sampai saat ini, berkembang sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat setempat, perkembangan dan kemajuan teknologi.

Berdasarkan 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*, berdirinya bersamaan dengan adanya masyarakat Bali. Kehidupan organisasi yang tumbuh pada saat itu tugas pokoknya adalah memberikan perlindungan terhadap anggota kelompok dari gangguan dan serangan kelompok lain, serta perlindungan dari ganasnya kondisi alam. Melaksanakan gotongroyong mengumpulkan makanan untuk kepentingan kelompok. Kehidupan berkelompok tersebut lamakelamaan menjadi organisasi tradisional, yang berkembang menjadi sistem Banjar dan Desa seperti sekarang yang meninggalkan adat dan budaya Bali.

*Desa Pakraman*, sebelum masuknya pemerintahan kolonial Belanda, telah mengalami

---

Hukum Oleh Desa Adat”. *Dinamika Kebudayaan III* (1), Denpasar: Lembaga Penelitian Univ.Udayana, hal. 2

<sup>7</sup> Surpha, I Wayan. 2004. *Eksistensi Desa Adat dan desa Dinas di Bali*, Denpasar: Pustaka Bali Post, hal. 18

perkembangan tugas pokok dan fungsinya dalam masyarakat, seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa dalam masa Zaman Bali Kuno, hanya menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pembina dan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di bidang Sosial kemasyarakatan, budaya dan adat. Sedangkan 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.

*Sewaka Dharma* kiranya diperlukan untuk membangun pengertian tentang pelayanan yang dapat memperkuat komitmen pada pengabdian itu sendiri. *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. Pada prinsipnya tawaran ini sejalan dengan fungsi hakiki pemerintah, yaitu pelayanan (*service*) membuahkan keadilan, pemberdayaan (*empowerment*) mendorong kemandirian, dan pembangunan (*development*) menciptakan kesejahteraan.

Berdasarkan penjelasan tersebut *sewaka dharma* mengandung arti bahwa pelayanan (*sewaka*) adalah kewajiban (*dharma*). Kewajiban dalam pelayanan ini melekat pada setiap *asrama* 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 perlu-

penting ditanamkan dalam diri setiap insan demi tercapainya tujuan kehidupan tertinggi (*moksartham jagadhita ya ca iti dharma*). Jadi, *Sewaka dharma* berarti bahwa pelayanan (*sewaka*) adalah kewajiban (*dharma*).

## **2. 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 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.<sup>8</sup>

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 di Bali telah menggugah kesadaran masyarakat akan adanya hak untuk mendapatkan pelayanan oleh pemerintah (*the right to know*) melalui jaminan atas informasi yang seharusnya diperoleh masyarakat dari pemerintah Kota Bali. Bagi pemerintah Kota Bali, situasi itu merupakan tantangan untuk mengakomodasi keinginan masyarakat (*obligation to tell*) guna menciptakan transparansi pengelolaan pemerintah Kota terutama dalam hal pemberian pelayanan publik. Bagaimana menyediakan informasi yang memadai bagi masyarakat atau bagaimana merancang sebuah sistem manajemen informasi bagi pelayanan

---

<sup>8</sup> Muarif. 2004. dalam Hasniati, Kebijakan pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* (*e-services*) di makassar, <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/2510>

publik yang menjadi kewajiban pemerintah Kota Bali.

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*).<sup>9</sup> Sebagaimana tercermin dalam deklarasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 218 orang (48,4%) dari responden menyatakan bahwa lebih baik dilayani oleh petugas atau birokrat dibandingkan dengan elektronik. Sebanyak 172 warga (38,2%) yang menyatakan lebih baik pelayanan yang diberikan berbasis elektronik. Sisanya sebanyak 60 orang (13,4%) yang tidak memberikan pendapat tentang apakah ia lebih senang pelayanan publik yang diberikan melalui elektronik atau dilayani langsung oleh petugas. Dari hasil penelusuran lebih jauh diperoleh informasi 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.

Adanya fenomena bahwa warga merasa lebih baik dilayani oleh petugas boleh jadi karena memang masih banyak warga belum pernah memperoleh layanan publik berbasis elektronik ini. Hal ini sebagaimana terlihat pada tabel 1 di atas. Ada pepatah yang mengatakan “tak kenal maka tak sayang”. Belum terbiasa, maka cenderung mengatakan tidak baik. Padahal apabila warga masyarakat telah terbiasa dengan elektronik dan memiliki aksesibilitas terhadap TIK (teknologi informasi dan komunikasi), maka berbagai kemudahan dapat diperoleh antara lain tidak perlu antri menunggu

---

<sup>9</sup> Suprawoto, 2007. *Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi tentang Pelayanan KTP, e-Procurement dan PSB-Online di Kota Surabaya)*. Disertasi. Universitas Brawijaya, Malang.

giliran apabila ingin mengurus sesuatu, dapat dilakukan dimana saja dan tanpa mengenal waktu, sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Mereka yang memiliki kesibukan akan sangat diuntungkan dengan pelayanan berbasis elektronik.

Sementara itu, dari segi pembangunan konektivitas, nampaknya dari hasil penelusuran peneliti, pemerintah belum memiliki komitmen yang kuat untuk itu. Hal ini karena belum adanya semacam *Digital Community Centres* yang dapat diakses oleh publik untuk melakukan interaksi dengan pemerintah melalui alat elektronik.

Berkaitan dengan masalah SDM ini, hal yang sama juga dikemukakan oleh informan dari Sekretariat DPRD Kota Bali mengemukakan sebagai berikut:

“Kendala dari SDM, seperti tidak ada penunjukan langsung pegawai yang menandai. Jadi tidak ada operator khusus yang menangani website DPRD. Sementara itu, jaringan belum aktif, server sudah ada tapi belum dipasang”

Dari hasil wawancara di atas nampaknya masalah SDM tetap menjadi kendala utama selain masalah dana dan infrastruktur. Pada Bagian Pemerintahan

Sekretariat Kota Bali misalnya, sekalipun infrastruktur telah tersedia, namun karena tidak ditunjang oleh tersedianya SDM yang terampil untuk itu, maka tetap belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Informasi-informasi yang disediakan belum bisa *diupdate* setiap saat apabila ada informasi baru, karena masih sangat tergantung kepada pihak ketiga.

SDM memang selalu menjadi persoalan apalagi perubahan kebiasaan SDM dari manual ke teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut menjadi masalah tersendiri mengapa Negara-negara berkembang masih sulit untuk menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik. Negara-negara berkembang seperti ini, memiliki warga masyarakat yang pada umumnya memiliki akses terhadap alat-alat teknologi informasi dan komunikasi yang relatif masih terbatas. Hal ini disebabkan antara lain, karena alat teknologi informasi dan komunikasi yang masih mahal dan juga karena masalah kompetensi SDM yang masih rendah. Dua faktor tersebut sebenarnya adalah kendala yang serius yang menjadi

penghambatan dalam pelayanan publik berbasis elektronik.

Dari uraian di atas jelas bahwa temuan dalam penelitian ini khususnya yang berkaitan dengan kendala dalam pengembangan *e-Gov* pada dasarnya sama dengan apa yang dialami oleh Negara-negara berkembang lainnya. Sebagaimana yang dirilis oleh *National Information Societu 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.

## C. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Desa Pakraman/Adat sebagai lembaga adat di Bali menjadi actor utama dalam menjaga eksistensi kearifan lokal di Bali, karena secara konsisten dan sistematis telah dipraktikkan dalam kehidupan masyarakat adat di Bali khususnya penyelenggaraan sistem pemerintahannya sehingga menjadikan Desa Pakraman/Adat memiliki sistem tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan prinsip *good governance*.

Adanya konsep-konsep kearifan lokal dalam sistem pelayanan dalam masyarakat adat, seperti *ngayah* (pengabdian secara tulus ikhlas dalam melaksanakan kewajiban) dan konsep lainnya yang masih bertahan sampai dengan saat ini dalam menjalankan sistem penyelenggaraan Desa pakraman/adat di Bali telah menjadikan sistem pelayanan oleh pengurus adat atau *prajuru* di Desa Pakraman/adat dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan hakekat adanya Desa pakraman yaitu tertib, adil, aman dan damai atau *trepti, sukerta sekala niskala*.

## 2. Saran

Diperlukan strategi yang lebih sistematis dan massif dalam membangun kesadaran dari masyarakat adat dan pengurus lembaga adat di Bali tentang keberadaan nilai-nilai kearifan lokal yang dijadikan dasar dalam penyelenggaraan sistem tata kelola Desa pakraman/adat di Bali.

Peningkatan pemerintah dalam mengelaborasi nilai-nilai kearifan lokal di masyarakat adat di Bali dalam penyelenggaraan sistem pelayanan publik di lingkungan desa pakraman/adat di Bali yang dapat berjalan dengan baik dalam sistem pelayanan publik yang bersentuhan langsung kehidupan dengan masyarakat adat.

### DAFTAR PUSTAKA

#### BUKU :

Bennis, W. and M. Mische, 1995, *The 21<sup>st</sup> Century Organization*, Pfeiffer & Company, New York.

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

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

Walhoff, 1960, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Republik Indonesia*, Timun Mas, Jakarta.

#### MAKALAH :

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

Suprawoto, 2007. *Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi tentang Pelayanan KTP, e-Procurement dan PSB-Online di Kota Surabaya)*. Disertasi. Universitas Brawijaya, Malang.

#### JURNAL :

Sudantra, I Ketut. 2001. *Pola Penyelesaian Persoalan - persoalan Hukum Hukum Oleh Desa Adat*, *Dinamika Kebudayaan* III (1), Denpasar: Lembaga Penelitian Universitas Udayana

#### INTERNET :

Muarif, 2004, dalam Hasniati, Kebijakan pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government (e-services)* di makassar, <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/2510>