

## SEWAKA DHARMA AKTUALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA DENPASAR

Ni Luh Putu Ening Permini<sup>1</sup>, I Kadek Dede Junaedy<sup>2</sup>, Cok Gde Agung  
Kusuma Putra<sup>3</sup>, Cokorda Putra Indrayana<sup>4</sup>, Ni Kadek Ayu Dewi Purnama  
Sari<sup>5</sup>, Wayan Aprilia Dwiyantri Saputri<sup>6</sup>

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Universitas Ngurah Rai, Indonesia* <sup>1,2,3,4,5,6</sup>

Email : [ening.permini@unr.ac.id](mailto:ening.permini@unr.ac.id)

### ABSTRAK

*Reformasi birokrasi merupakan sebuah tuntutan yaitu melalui melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Saat ini, teknologi dan digitalisasi 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 perkembangan teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk 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. 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. Hasilnya adalah sewaka dharma sebagai motto kewajiban melayani bagi birokrat kota Denpasar, telah sesuai dengan konsep Nawa Cita yang ditegaskan oleh Presiden Republik Indonesia.*

**Kata Kunci:** *birokrasi; pelayanan publik; e-government*

### ABSTRACT

*Bureaucratic reform is a demand, namely through innovation in public services. This is done to provide satisfaction to the community. Currently, technology and digitalization are important parts of people's social life. Technology directly changes people's mindsets to be more practical and responsive to existing phenomena. The problem is that the bureaucracy in providing public services tends to be slow in responding to technological developments. This study uses a qualitative approach, where data is obtained from observations and interviews.*

*This study aims to discuss e-government-based public services related to their implementation so far, the suitability of the motto with the existing reality, the role of technology in public services and public administration studies. Denpasar City is one of the areas that tries to provide the best service to its people. Sewaka dharma is a motto which means serving is an obligation for bureaucrats and bureaucracy in the city of Denpasar. One of the steps is by implementing e-government as a way to bring and improve the performance of public services to the community. The result is that sewaka dharma as a motto for the obligation to serve for Denpasar city bureaucrats, is in accordance with the Nawa Cita concept upheld by the President of the Republic of Indonesia.*

**Keywords:** *bureaucracy; public service; e-government*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik menjadi bagian penting bagi organisasi publik terlebih dalam konteks birokrasi. Dalam kapasitas mereka untuk menjalankan pemerintahan, birokrasi harus memiliki kemampuan untuk membangun hubungan antara masyarakat dan negara. Sangat penting bahwa pelayanan publik memenuhi tuntutan masyarakat dan kewajiban negara. Pelayanan publik telah banyak dikaji oleh berbagai pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Dwiyanto(2016:136) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

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 menyesuaikan diri dengan perubahan ini untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Perubahan ini dapat memiliki banyak definisi,

tetapi yang terpenting adalah tidak menghilangkan atau mengubah esensi dari pelayanan publik, yang dianggap sebagai inovasi.

Kota Denpasar menjadi salah satu daerah di antara 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. Denpasar merupakan salah satu daerah di Indonesia yang berupaya menghadirkan ‘warna’ pada kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat. Secara kultural, pelaksanaan tugas birokrasi dan pejabat di Kota Denpasar berpedoman pada suatu filosofi yang menjadi semboyannya: Sewaka dharma yang artinya mengabdikan adalah suatu kewajiban. Upaya perwujudan Sewaka dharma dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota Denpasar dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya melalui inovasi pelayanan publik. Banyak inovasi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan

memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kearifan lokal yang terus berkembang menjadi budaya juga merupakan tatanan yang unik dalam kehidupan sosial masyarakat. Sebagai ibu kota provinsi Bali, Denpasar berusaha menggunakan birokrasi untuk memberikan "wajah" baru bagi pemerintahan. Setelah mengalami banyak patologi, birokrasi "dipaksa" untuk mengubah perspektif yaitu melayani masyarakat dengan berbagai konsep yang ada. Kota Denpasar pasti akan mengalami perubahan karena reformasi birokrasi adalah dasar dari inovasi pelayanan publik. Namun, selama proses reformasi birokrasi, ada kecenderungan untuk mengubah perspektif, terutama dalam hal remunerasi pegawai dan pengangkatan pegawai honorer, yang meningkatkan beban keuangan negara.

Konsep *Sewaka Dharma* tidak hanya menjadi sebuah motto tetapi sebuah falsafah yang dicoba untuk tersinergikan dalam budaya organisasi (birokrasi). Hal ini diperlukan karena

## **KAJIAN PUSTAKA**

Penelitian yang dilakukan oleh Bambang Utoyo (2017) "Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Kawal Kabupaten Bintan". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan Kesehatan yang diterapkan

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.

*Sewaka dharma* teraktualisasi dalam pemerintahan kota Denpasar menjadi melayani adalah kewajiban. *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 (Yasa dkk, 2013;112). Konsep inilah yang diharapkan mampu membangun 'birokrasi kerja' dan optimalisasi kinerja Aparatur Sipil Negara di kota Denpasar kedepannya.

oleh UPTD Puskesmas Kawal kepada masyarakat dalam memberikan perubahan kualitas pelayanannya dan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD Puskesmas Kawal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kawal belum

berjalan dengan baik, karna hasil observasi ditemukan bahwa masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh karena pelayanan yang diberikan masih terkesan berbelit – belit dan lambat.

Penelitian yang dilakukan oleh Birantika Cintyawati, Endang Indartuti, Judhi Hari Wibowo (2017) yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik)”. Penelitian ini bertujuan mengetahui implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terutama dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai khususnya pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik sudah baik dan masyarakat yang melakukan pengurusan Kartu Keluarga sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Hidayat, Hartawan, Hasanudin Mustari (2018) yang berjudul “Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Palu Timur Kota Palu (Study Tentang Implementasi Program Pelayanan E-KTP)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa implementasi kebijakan

program pelayanan administrasi E-KTP di Kecamatan Palu Timur Kota Palu dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan program pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Palu Timur belum optimal dikarenakan ada beberapa aspek yang belum berjalan dengan baik. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan program pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Palu Timur belum optimal dikarenakan ada beberapa aspek yang belum berjalan dengan baik.

Nasrulhaq (2019), dengan judul *Collaborative Governance* dalam program Makassar *Green and Clean* (MGC). Adapun hasil dari praktek *collaborative governance* terhadap lingkungan hidup sangat baik untuk jangka pendek. Namun, untuk jangka panjang belum memberikan hasil yang signifikan di semua wilayah MGC. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya kapasitas fasilitator atau kader lingkungan dan komitmen lurah. Pada prinsipnya, praktek yang dilakukan sudah baik tetapi masih pada tahap eksplorasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Sabaruddin (2020) Model manajemen kolaborasi dalam pembangunan infrastruktur Bandar udara di Kabupaten Kolaka Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil penelitiannya ditemukan bahwa kolaborasi

pemerintah, swasta dan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur Bandar udara sebagai alternatif penyelesaian masalah dalam mengatasi keterbatasan anggaran pemerintah dan bentuk tanggung jawab serta komitmen terhadap daerah. Kolaborasi berdasarkan kesepakatan bersama dengan mekanisme musyawarah mufakat dan kolaborasi tersebut tidak didasarkan pada regulasi berupa kontrak kerjasama secara formal, kemudian komunikasi dalam proses kolaborasi dilakukan secara timbal balik. Hubungan kolaborasi dibangun dalam prinsip demokrasi yang menekankan nilai persamaan kedudukan, kebebasan mengemukakan ide dan pikiran serta kekuasaan pemerintah diarahkan untuk membangun interaksi dengan swasta dan masyarakat. Sedangkan model dalam manajemen kolaborasi dalam pembangunan infrastruktur Bandar udara adalah model manajemen *collective action* melalui prinsip partisipasi sinergitas.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menggambarkan bahwa kebijakan pelayanan menciptakan pelayanan prima yang kemudian berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, secara keseluruhan tidak semua kebijakan pelayanan yang ditetapkan menimbulkan kepuasan masyarakat. Sehingga untuk mencapai pelayanan prima yang meningkatkan kepuasan masyarakat maka diperlukan adanya kolaborasi pada pemerintah dalam

mengimplementasikan kebijakan pelayanan yang sesuai.

### **SEWAKA DHARMA**

Sewaka Dharma merupakan suatu filosofi pelayanan kepada masyarakat yang harus ditanamkan di setiap diri pegawai di lingkungan kota Denpasar. Sewaka Dharma berarti melayani adalah kewajiban. Motto Sewaka Dharma yaitu berupaya dalam memberikan kebahagiaan kepada masyarakat, baik kebahagiaan lahiriah dan batiniah, sehingga saat mengurus administrasi masyarakat berbahagia dan saat berekreasi juga berbahagia karena beragam fasilitas sudah ada di tengah kota (Siswantara, 2016). Sewaka Dharma merupakan motto yang fundamental dalam berbagai pelayanan di kota Denpasar sebagai bentuk reformasi birokrasi dalam memberi kemudahan kepada masyarakat.

### **AKTUALISASI**

Aktualisasi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari akar kata “aktual” yang berarti sesungguhnya, benar-benar ada, benar-benar terjadi atau sedang dalam pembicaraan. Aktualisasi dalam konteks penelitian ini berarti dengan realisasi atau implementasi Sewaka Dharma dalam pelayanan publik. Menurut Usman (2022), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk

mencapai tujuan kegiatan. Menurut Setiawan (2014) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata

penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu system. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

#### **PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Dwiyanto, 2018). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Widanti, 2022).

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Dewi & Tobing, 2021) yaitu: a) Transparansi, b) Akuntabilitas, c) Kondisional, d) Partisipatif, e) Tidak Diskriminatif (kesamaan hak), dan f) Keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan publik juga menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah secara langsung oleh masyarakat berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima.

#### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah maka peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), Arikunto (2013: 127). Analisis data bersifat induktif kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna secara generalisasi. Jenis Data yang digunakan yaitu data kualitatif (observasi, wawancara, *penelusuran online*, dll) serta data kuantitatif (jumlah pengguna layanan *E-Sewaka* di Kota Denpasar yang diklasifikasikan menurut jenis pelayanan yang dipergunakan). Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara untuk memperoleh gambaran mengenai jumlah pengguna layanan *E-Sewaka* pada masyarakat Kota Denpasar. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang diantaranya:

- 1) Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Denpasar,
- 2) Kepala Badan Perencanaan Daerah Kota Denpasar,
- 3) Kepala Badan Kepegawaian, Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Teknologi Kota Denpasar,
- 4) Kabag Organisasi,
- 5) Kabag Kesejahteraan Rakyat,
- 6) Kabag Administrasi Pembangunan,
- 7) Kabag Umum, dan
- 8) Kabag Kerjasama.

b) Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari beberapa sumber dengan cara mengambil data-data statistik yang telah ada serta dokumen-dokumen lain yang terkait dan yang diperlukan seperti jumlah pengguna, jenis layanan dll di Kota Denpasar

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data biasanya dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data sampai mencapai suatu kesimpulan. Keabsahan data, juga

dikenal sebagai validitas data, didefinisikan sebagai kebenaran data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan tujuan supaya hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan atas teknik pemeriksaan tertentu. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar valid, pemeriksaan keabsahan data melibatkan penggunaan teknik triangulasi, yaitu pengecekan atau sebagai perbandingan dengan data tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN AKTUALISASI SEWAKA DHARMA**

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 budayamerupakan 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 kelolapemerintahan 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.

Sewaka dharma adalah filosofi yang dimaksudkan untuk tersinergikan dalam budaya birokrasi dan hal tersebut bukan hanya sebuah motto. Ini diperlukan karena mengubah budaya organisasi adalah tantangan terbesar dalam reformasi birokrasi. 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 menyembah. Adapun kata *dharma* memiliki arti dan makna yang luas dan mendalam yaitu berarti kebajikan, kesucian, kebenaran. Berdasarkan definisi dan pemahaman, konsep Sewaka dharma diaktualisasi dalam pemerintahan kota Denpasar menjadi melayani adalah kewajiban. Motto Sewaka dharma juga memainkan peran penting dalam mendukung inovasi layanan publik. Sebuah tindakan tidak hanya melakukan perubahan pada pelayanan yang ada, tetapi lebih pada mengimplementasikan motto tersebut dalam 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.

Aktualisasi Sewaka Dharma dalam pelayanan publik adalah proses yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan terus meningkatkan kualitas dan kemudahan akses layanan publik, Kota Denpasar

diharapkan menjadi kota yang lebih maju dan sejahtera. Hal ini dilakukan melalui berbagai upaya, seperti:

- a. Penyederhanaan regulasi: Mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dengan menyederhanakan regulasi yang rumit dan berbelit-belit.
- b. Digitalisasi layanan: Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan yang lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat.
- c. Peningkatan kualitas SDM: Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur sipil negara (ASN) yang bertugas memberikan pelayanan publik.
- d. Penguatan infrastruktur: Membangun dan meningkatkan infrastruktur pelayanan publik, seperti gedung kantor, peralatan, dan jaringan internet.
- e. Peningkatan akuntabilitas dan transparansi: Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik agar masyarakat dapat mengetahui dan memantau kinerja pemerintah.
- f. Peningkatan partisipasi masyarakat: Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyusunan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berikut adalah beberapa contoh aktualisasi pelayanan publik yang telah

dilaksanakan diantaranya:

- a. Penyederhanaan perizinan usaha: Pemerintah telah menyederhanakan perizinan usaha melalui sistem Online Single Submission (OSS). Hal ini telah membantu para pelaku usaha untuk mendapatkan izin usaha dengan lebih mudah dan cepat.
- b. Pelayanan publik berbasis elektronik: Banyak instansi pemerintah yang telah menyediakan layanan publik berbasis elektronik, seperti layanan e-KTP, e-Tax, dan e-Samsat. Hal ini telah memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik tanpa harus datang ke kantor instansi terkait.
- c. Layanan publik jemput bola: Beberapa instansi pemerintah telah menyediakan layanan publik jemput bola, seperti layanan kesehatan keliling dan layanan administrasi kependudukan keliling. Hal ini membantu masyarakat yang tinggal di daerah terpencil untuk mendapatkan akses layanan publik.

#### **TANTANGAN DAN PELUANG**

Sewaka Dharma dalam penerapannya pada pelayanan publik juga menghadapi tantangan dan peluang. Adapun tantangan yang dihadapi dalam penerapannya diantaranya:

1. Perubahan mindset  
Mengubah mindset pegawai dari melayani menjadi melayani dengan hati dan sepenuh jiwa membutuhkan

waktu dan usaha yang signifikan.

2. Standarisasi pelayanan  
Menentukan standar pelayanan yang jelas dan konsisten di semua tingkatan pemerintahan masih menjadi tantangan.
  3. Teknologi  
Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan seringkali terkendala oleh infrastruktur dan sumber daya yang terbatas.
  4. Akuntabilitas  
Menjamin akuntabilitas dalam pelayanan publik masih menjadi pekerjaan rumah, terutama dalam hal penanganan pengaduan masyarakat.
  5. Keterbatasan sumber daya  
Anggaran dan sumber daya manusia yang terbatas seringkali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal.
- Sedangkan, peluang yang dimiliki dalam penerapan sewaka dharma dalam pelayanan publik yaitu:

1. Pemanfaatan teknologi  
Teknologi dapat mempermudah akses pelayanan publik, meningkatkan efisiensi, dan transparansi.
2. Keterlibatan masyarakat  
Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengawasan pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Penguatan kapasitas pegawai  
Melalui pelatihan dan pengembangan, kapasitas pegawai

dapat ditingkatkan sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik.

4. Kerjasama antar instansi  
Kerjasama antar instansi pemerintah dapat memperlancar koordinasi dan integrasi layanan.
5. Pemanfaatan kearifan lokal  
Menerapkan nilai-nilai kearifan lokal seperti Sewaka Dharma dapat memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Sewaka dharma sebagai moto kewajiban melayani bagi birokrat kota Denpasar, telah sesuai dengan konsep Nawa Cita yang ditegakkan oleh Presiden Republik Indonesia 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 Government/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 harus menjadi dasar untuk pelayanan dan kebijakan di masa depan, dengan tujuan dan sasaran yang jelas, sehingga akan memberi makna dan warna kepada birokrasi di Denpasar dan secara umum di seluruh Indonesia.

Sewaka Dharma adalah bentuk aktualisasi pelayanan publik di mana pemerintah dan masyarakat bertanggung jawab satu sama lain. Pemerintah harus terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan masyarakat harus aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan dan saran, serta mengawasi kinerja pemerintah. Pelaksanaan Sewaka Dharma dalam pelayanan publik memiliki tantangan dan peluang yang sama besarnya. Dengan strategi yang tepat, nilai-nilai Sewaka Dharma dapat diimplementasikan secara efektif dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto; 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta : Gaung Persada Press
- Basyiruddin Usman. 2022. *Media Pendidikan*. Jakarta: Ciputat Press
- Cintyawati, Birantika, Indartuti, Endang, dkk. (2017). *Jurnal*

- Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*,  
20(2), 175-188
- Dwiyanto, Agus. 2016. Mewujudkan Governance Melalui Pelayanan Publik. Gramedia Pustaka Jakarta
- Guntur Setiawan. 2014. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hidayat, Wahyu, Hartwan, dkk (2018). *Journal Of Public Administration Studies*, 3(1), 38–53
- Kumorotomo, Wahyudi. Widaningrum, Ambar. 2010. Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali. Gava Media: Yogyakarta
- Nasrulhaq (2019); *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 22(1), 1–29,
- Purbokusumo, Yuyun, Margono, Agus subando ed. 2015. Manajemen Publik Kotemporer. Penerbit Gava Media: Yogyakarta.
- Sabarrudin, Abdul; 2020. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 1(1), 1-44
- Siswantara, Yusuf (2016). "Sewaka Darma: Pembelajaran Keutamaan Kehidupan dan Implikasi Pedagogisnya" (dalam bahasa Indonesia). ISSN 2406-8098
- Supriatna, Tjahya. 2000. Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Nimas Mutima. Jakarta
- Utoyo, Bambang; (2017). *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 18(4), 543-571
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Yasa, I Wayan Suka. 2011. Sewaka Dharma : Melayani adalah Kewajiban. Penerbit Esbe: Denpasar.