

**KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SEBAGAI  
IMPLEMENTASI OTONOMI DAERAH DI KOTA DENPASAR****Drs. I Nyoman Artayasa, M Si**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mahendradatta - Denpasar

Email : Suhartayasa@gmail.com

**Abstrak,** Kebijakan otonomi daerah terlahir dengan tujuan untuk menjaga pemerintahan dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dengan mendorong kemampuan prakarsa dan kreatifitas pemerintah daerah dan masyarakat daerah dalam mengejar kesejahteraan. Kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah kota untuk menggali potensi-potensi daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Pemerintah Kota Denpasar mengadopsi kearifan lokal yaitu falsafah Sewaka Dharma. Sewaka Dharma dapat diartikan sebagai "Melayani adalah Kewajiban."

**Kata Kunci : Kebijakan Publik Sewaka Dharma, Otonomi Daerah**

*Abstract, Policy of regional autonomy was born with the aim to keep the government and the integrity of the Unitary Republic of Indonesia (NKRI), by encouraging the ability of initiative and creativity of local government and local communities in the pursuit of prosperity. Public Policy is whatever governments choose to do or not todo. The principle of public service is to provide a service with a good quality to the community which embodies the obligation of the government apparatus as a public servant . Regional autonomy gives authority to local government in this case the city government to explore potential areas to improve the quality of service to the community. In providing good service to the community, Denpasar government adopt local wisdom that philosophy Sewaka Dharma. Sewaka Dharma can be defined as "Serving is the obligation."*

**Keywords: Public Policy , Sewaka Dharma, Local Autonomy****Latar Belakang.**

Kebijakan otonomi daerah terlahir dengan tujuan untuk menjaga pemerintahan dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dengan mendorong kemampuan prakarsa dan kreatifitas pemerintah daerah dan masyarakat daerah dalam mengejar kesejahteraan. Otonomi daerah pada dasarnya bukanlah tujuan, melainkan alat dalam rangka terwujudnya cita-cita keadilan , demokrasi dan kesejahteraan rakyat. Otonomi daerah sangat

erat kaitannya dengan demokrasi. Demokrasi mengatur hubungan antara pemerintah dengan rakyatnya. Otonomi daerah mengatur hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Di dalam negara kesatuan perlu adanya keharmonisan antara kekuasaan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah.

Kebijakan otonomi daerah membawa angin baru dan optimism bagi daerah dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya serta suasana baru dalam

hubungan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Masyarakat daerah yang selama ini lebih banyak pada posisi dimarginalkan, maka selanjutnya diberikan kesempatan untuk mendapatkan pengakuan dan penghargaan terhadap hak-hak, aspirasi dan kepentingannya. Dengan kebijakan otonomi daerah ini, anggapan bahwa pemerintah lebih tahu kebutuhan masyarakat akan bergeser kepada masyarakat lebih mengetahui kebutuhan, aspirasi dan kepentingannya sendiri.

Namun dalam perjalanannya seringkali terjadi pemahaman yang berbeda baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat sendiri. Keadaan ini sering mengaburkan semua harapan kita tentang masa depan kehidupan masyarakat dimana hal ini sangat dipengaruhi oleh pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang lebih dikenal dengan pelayanan publik.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Masyarakat setiap saat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu terkadang tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini terkesan berbelit-belit, lamban, mahal dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan sebagai yang dilayani.

#### **A. Permasalahan**

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan Publik yang bagaimana dapat meningkatkan Pelayanan yang berorientasi pelayanan prima?
2. Bagaimana Sumber Daya manusia dalam memberikan pelayanan publik ?

#### **B. Manfaat Penelitian**

1. Secara Akademis dapat digunakan sebagai bahan masukan/referensi bagi pemerintah untuk membuat strategi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Denpasar.
2. Secara praktik dapat memberikan masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

#### **A. Pengertian Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik.**

Hakekat kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Artinya 1) Kebijakan public dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta. 2) Kebijakan public menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah.

Dan Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 1 disebutkan : 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang berkualitas kepada

masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas, menurut Sinambela dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*, dapat dilihat dari beberapa indikator di bawah ini :

1. Transparansi .

Dalam artian bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak.

Tidak diskriminatif, dalam artian tidak membedakan suku, agama, ras, golongan , gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**A. Pengertian Sewaka Dharma.**

Sewaka Dharma dapat diartikan sebagai “*Melayani adalah Kewajiban.*” Falsafah inilah

yang ditanamkan kepada semua pegawai yang ada di Pemerintah Kota Denpasar, untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan *Sewaka Dharma* fungsi hakiki pemerintah Kota Denpasar adalah pelayanan (*service*) yang membuahkan keadilan, pemberdayaan yang mendorong kemandirian dan pembangunan menciptakan kesejahteraan rakyat. Semangat *Sewaka Dharma* (melayani adalah kewajiban) sebagai motto pelayanan publik di Kota Denpasar dapat merubah *mindset* aparatur di Kota Denpasar dari *dilayani* menjadi *melayani*

Pelayanan dengan *Sewaka Dharma* telah memberikan begitu banyak pengetahuan deskriptip-empiris untuk memperkaya pemahaman dalam rangka pengabdian oleh aparat Pemerintah Kota Denpasar. *Sewaka Dharma* adalah konsep pelayanan yang menekankan pada keselarasan fikiran, ucapan dan tindakan pelayanan demi harmoni nilai kemanusiaan, kealaman dan Ketuhanan.

**B. Pengertian Otonomi Daerah.**

Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah definisi otonomi daerah adalah sebagai berikut: Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

---

Otonomi daerah pada dasarnya bukanlah tujuan, melainkan alat dalam rangka terwujudnya cita-cita keadilan , demokrasi dan kesejahteraan rakyat. Otonomi daerah sangat

erat kaitannya dengan demokrasi. Demokrasi mengatur hubungan antara pemerintah dengan rakyatnya. Otonomi daerah mengatur hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Di dalam negara kesatuan perlu adanya keharmonisan antara kekuasaan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah.

Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dampak positif otonomi daerah adalah bahwa dengan otonomi daerah maka pemerintah daerah akan mendapatkan kesempatan untuk menampilkan identitas lokal yang ada di masyarakat. Berkurangnya wewenang dan kendali pemerintah pusat mendapatkan respon tinggi dari pemerintah daerah dalam menghadapi masalah yang berada di daerahnya sendiri. Bahkan dana yang diperoleh lebih banyak daripada yang didapatkan melalui jalur birokrasi dari pemerintah pusat. Dana tersebut memungkinkan pemerintah lokal mendorong pembangunan daerah serta membangun program promosi kebudayaan dan juga pariwisata Dengan melakukan otonomi daerah maka kebijakan-kebijakan pemerintah akan lebih tepat sasaran, hal tersebut dikarenakan pemerintah daerah cenderung lebih menegeni keadaan dan situasi daerahnya, serta potensi-potensi yang ada di daerahnya daripada pemerintah pusat.

## PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

### A. Kebijakan Publik di Kota Denpasar.

Kota Denpasar pada mulanya merupakan pusat Kerajaan Badung yang akhirnya menjadi Pusat Pemerintahan Kabupaten Daerah Tingkat II Badung, bahkan mulai tahun 1958 Denpasar dijadikan pula Pusat pemerintahan Propinsi Daerah Tingkat I Bali. Pada Tahun 1978 Kota Denpasar menjadi Kota Administratif dengan luas wilayah 123,98 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk pada saat terbentuknya 206.059 jiwa dan tingkat pertumbuhan penduduk saat itu 3,5 % per tahun. Dalam perkembangannya dilakukan reklamasi Pulau Serangan yang menambah luas Kota Denpasar lagi 3,80 Km<sup>2</sup>, sehingga luas Kota Denpasar saat ini adalah : 127,78 km<sup>2</sup>. Kemudian dengan Undang-Undang nomor 1 Tahun 1992, maka terbentuklah Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar, yang telah diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 27 Februari 1992. Momentum ini merupakan babak baru dalam pemerintahan Kotamadya Dati II Denpasar.

Dengan berlakunya Undang-Undang nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka sebutan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar berubah menjadi Kota Denpasar. Kota Denpasar terdiri dari 4 (empat) kecamatan yaitu Kecamatan Denpasar Barat, Kecamatan Denpasar Utara, Kecamatan Denpasar Timur dan Kecamatan Denpasar Selatan. Jumlah penduduknya saat ini adalah sebanyak : 680.919 jiwa. Dengan tingkat kepadatan penduduk 5.329 jiwa/Km<sup>2</sup>.

Pelaksanaan Otonomi Daerah dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kota Denpasar yang nantinya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi pelayanan publik di Kota Denpasar sebagai salah satu upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Pemerintah Kota Denpasar mengadopsi kearifan lokal yaitu falsafat *Sewaka Dharma*. *Sewaka Dharma* dapat diartikan sebagai “*Melayani adalah Kewajiban.*” Falsafah inilah yang ditanamkan kepada semua pegawai yang ada di Pemerintah Kota Denpasar, untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan *Sewaka Dharma* fungsi hakiki pemerintah Kota Denpasar adalah pelayanan (*service*) yang membuahkan keadilan, pemberdayaan yang mendorong kemandirian dan pembangunan menciptakan kesejahteraan rakyat. Semangat *Sewaka Dharma* (melayani adalah kewajiban) sebagai motto pelayanan publik di Kota Denpasar dapat merubah *mindset* aparatur di Kota Denpasar dari *dilayani* menjadi *melayani*

Pelayanan dengan *Sewaka Dharma* telah memberikan begitu banyak pengetahuan deskriptip-empiris untuk memperkaya pemahaman dalam rangka pengabdian oleh aparat Pemerintah Kota Denpasar. *Sewaka Dharma* adalah konsep pelayanan yang menekankan pada keselarasan fikiran, ucapan dan tindakan pelayanan demi harmoni nilai kemanusiaan, kealaman dan Ketuhanan.

Dalam memberikan pelayanan publik dengan semangat *sewaka dharma* diimplementasikan dengan wujud nyata

dengan 3 S, 3 K dan 1E. 3 S disini dimaksudkan adalah *Senyum, Sopan* dan *Sungguh-sungguh*. Artinya dalam memberikan pelayanan kita harus menampilkan kesan pertama dengan keramahan yang ditampilkan dengan senyum. Dalam melayani kita harus mengedepankan sopan santun dan tidak tebang pilih, tanpa memandang siapa yang kita layani. Dalam memberikan pelayanan kita harus sungguh-sungguh dalam artian kita memahami apa yang mesti kita kerjakan.

Kemudian 3 K, disini dimaksudkan adalah *Ketelitian, Kecepatan* dan *Ketepatan*. Ketelitian disini sangat penting, sehingga pelayanan tidak terkesan berbelit-belit, dan tidak berpotensi menimbulkan masalah dibelakang hari. Pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat harus cepat dan sesuai dengan SOP yang telah ada. Ketepatan dalam artian tidak permasalahan/ kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian yang terakhir adalah 1 E , yaitu *Evaluasi* . Semua hasil pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat perlu kita evaluasi, untuk mengetahui dimana letak kelemahan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan yang didasari atas semangat *sewaka dharma*.

Menjaga keutuhan Negara Kasatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah kewajiban kita semua. Salah satu caranya adalah dengan membangun pelayanan publik yang dilandasi dengan semangat *Sewaka Dharma*. Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah kota untuk menggali potensi-potensi daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Semangat ini tidak hanya

diinginkan tapi harus diciptakan. Semangat *sewaka dharma* ditanamkan di hati dan fikiran semua aparatur yang ada di Pemerintah Kota Denpasar. Sehingga semua pegawai berpotensi memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dengan meletakkan semangat pelayanan, hasrat pelayanan dengan motto *Sewaka Dharma* di dalam hati dan fikiran semua karyawan Pemerintah Kota Denpasar.

#### **B. Sumber Daya manusia yang membuat kebijakan publik.**

Untuk membuat kebijakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas maka diperlukan beberapa persyaratan yang mesti dipenuhi, antara lain :

- a. Kapasitas Sumber Daya Manusia yang memadai.

Kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental, moral, loyalitas dan dedikasi dari pegawai akan mendukung bagi terwujudnya kinerja pelayanan pegawai yang optimal.

- b. Rekrutmen yang baik.

Untuk mendapatkan pegawai yang kualifikasi yang baik dalam memberikan pelayanan diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar.

- c. Pembinaan yang memadai.

Untuk dapat senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkelanjutan.

- d. Pengawasan Masyarakat.

Pengawasan masyarakat baik oleh lembaga perwakilan rakyat, media massa, LSM, dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus menerus.

#### **PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

1. Kebijakan public dalam meningkatkan Pelayanan yang ideal untuk Kota Denpasar adalah Pelayanan Publik dengan Falsafah Sewaka Dharma yang berarti Melayani adalah Kewajiban .
2. Pelayanan Publik dengan Sewaka Dharma diimplementasikan dengan 3 S ( senyum, sopan dan sungguh-sungguh), 3 K ( ketelitian, ketepatan dan kecepatan ), 1 E ( Evaluasi ).
3. Sumber daya manusia yaitu penyelenggara pelayanan publik harus memadai, melalui rekrutmen yang baik, serta pembinaan-pembinaan dan pengawasan yang terus menerus.

##### **Saran.**

1. Pemerintah Kota Denpasar agar terus menerus menanamkan falsafah Sewaka Dharma kepada semua pegawai yang ada di Kota Denpasar.
2. Semua pegawai di Kota Denpasar agar memahami dan melaksanakan falsafah Sewaka Dharma.

##### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwijanto Agus, dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

- Isran Noor, 2012. *Politik Otonomi Daerah untuk penguatan NKRI*. PT. Profajar Jurnalism.
- ....., 2012. *Isran Noor dalam Perspektif Media*. PT Profajar Jurnalism.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Media Sewaka Dharma, 2012. *Pelayanan Publik Berbasis Kearifan Lokal*, Denpasar : Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar.
- Pemerintah Kota Denpasar, 2011. *Selayang Pandang Kota Denpasar*. Denpasar: Pemerintah Kota Denpasar
- Sudharta, Tjok Rai dan Gde Pudja MA, 2000. *Manawa Dharmasastra : Kompediun Hukum Hindu*, Jakarta: Balai Bahasa.
- Sura, I Gede, dkk. 2002. *Kamus Istilah Agama Hindu*. Denpasar: Pemerintah Provinsi Bali.
- Syamsuddin Haris, 2005. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah: Desentralisasi, Demokratisasi dan Akuntabilitas Pemerintahan Daerah*. Jakarta : LIPI Press.
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.