

TINJAUAN SOSIO TEKNOLOGI ATAS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN JEMBRANA BALI

Agus Fanar Syukri

Abstract

Public Services are central theme in Indonesia bureaucratic reformation, especially for local government. One of the local government is Jembrana district in Bali, that has successfully implemented the IWA 4:2005 (International Workshop Agreement 4) in the upgrading the public services, such as in public education, health and welfare, through the Information and Communication Technologies (ICT), so that it becomes one of the pilot projects in bureaucratic reformation in Indonesia.

This paper describes and analyses the socio technology and quality management system review of the reformation successfully of public services in Jembrana district. It is hope that the other government institutions will follow to implement the IWA 4:2005.

Keywords: public services, IWA 4:2005, socio-technology

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi melayani publik, dalam bentuk mengatur maupun menerbitkan perizinan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, usaha, kesejahteraan dan sebagainya.

Sejak tahun 1990-an, reformasi pelayanan publik telah dimulai di negara-negara maju, karena masyarakat menginginkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Di Indonesia sendiri, upaya perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebenarnya telah dilaksanakan sejak tahun 1980-an, antara lain melalui Inpres nomor 5 tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya tersebut dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Kemudian, untuk lebih mendorong komitmen aparat pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Tuntutan reformasi di Indonesia yang bergulir sejak tahun 1997 – yang diawali oleh krisis ekonomi, kemudian berimbas ke krisis politik, dan akhirnya mengakibatkan krisis sosial– telah mendorong pemerintah melihat kembali arti pentingnya mutu pelayanan publik serta pentingnya melakukan perbaikannya. Sehingga pada tahun 2003, telah diterbitkan Keputusan Menpan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik[1].

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui aturan-aturan pemerintah sebagaimana tersebut di atas, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat (SDM birokrat) dalam memberikan pelayanan. Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi manajemen pelayanan dalam diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan [2].

Tuntutan perbaikan mutu pelayanan pemerintah, tidak saja ditujukan untuk melayani kebutuhan masyarakat semata, tetapi juga dapat memberikan iklim kondusif bagi dunia usaha nasional dan dapat meningkatkan daya tarik arus investasi dari luar negeri, karena faktor kemudahan birokrasi.

2. PELAYANAN PUBLIK DAN DESENTRALISASI

Undang Undang nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (pemda) yang diberlakukan sejak 1 Januari 2001, menjadi titik tolak pemberian dan perluasan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemda, sebagai salah satu upaya untuk memotong jalur birokratis dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang selama ini memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. UU 22/1999 tersebut kemudian direvisi menjadi UU 32/2004. Saat ini, UU 32/2004 sedang direvisi lagi, karena ada perbaikan dalam sistem pemilihan kepala daerah, dalam bentuk diadopsinya calon independen.

Dengan desentralisasi, pemerintah pusat telah mengalihkan beberapa kewenangannya kepada kabupaten/kota untuk mengelola kegiatan pemerintahannya secara otonom,

kecuali dalam urusan 6 bidang: pertahanan dan keamanan, moneter, agama, kehakiman, dan hubungan luar negeri, dan lintas kabupaten/kota. Dengan desentralisasi kewenangan tersebut, pemda mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat. Untuk itu, pemda dituntut mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Jadi, tujuan utama otonomi daerah (otda) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks desentralisasi kewenangan ini, pelayanan publik pemda seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik dengan fokus kepuasan penerima layanan/pelanggan (*customer-driven government*).

Dari hasil survei yang dilakukan UGM pada tahun 2002 tentang kualitas pelayanan publik setelah diberlakukannya otda, diketahui bahwa walaupun dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan dan besar kecilnya rente birokrasi masih jauh dari yang diharapkan, namun secara umum mengalami perbaikan[3].

Oleh karena itu, dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah dengan kondisi pelayanan publik yang dituntut dalam era otda, tampaknya apa yang telah dilakukan pemerintah masih belum banyak memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik di negeri ini; bahkan aparat birokrasi pelayanan publik masih belum mampu menyelenggarakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, kecuali hanya 3% daerah yang telah berhasil memperbaikinya, yaitu 360 unit penyelenggara pelayanan publik dari sekitar 12.000 unit, yaitu antara lain kabupaten Solok, Sragen, Jembrana dan Kota Parepare[4].

3. PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada 3 aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan/institusi/ organisasi [5, 6].

3.1 Pola Penyelenggaraan

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain:

a. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada

hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line staff*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

- b. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c. *Kurang accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- d. *Kurang koordinasi*. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. *Terlalu Birokratis*. Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Dalam hal penyelesaian masalah dalam proses pelayanan, staf pelayanan tidak mempunyai kewenangan menyelesaikan masalah, dan di lain pihak masyarakat sulit bertemu dengan penanggungjawab pelayanan. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

Bukan rahasia lagi bahwa panjangnya meja birokrasi dalam pengurusan perijinan/untuk mendapatkan pelayanan, dimanfaatkan oleh oknum aparat untuk mengambil pungutan liar (pungli), sehingga mengakibatkan tingginya harga pelayanan, menjamurnya korupsi di tubuh birokrasi dan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan.

- f. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat*. Pada umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. *Inefisien*. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perijinan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

3.2 SDM

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utama pelayanan publik pemda adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Dan salah satu unsur utama yang sangat perlu dipertimbangkan untuk perbaikan/peningkatan mutu pelayanan publik adalah masalah sistem remunerasi (penggajian) yang sesuai bagi birokrat, sehingga pungli dan korupsi di tubuh birokrasi dapat dikurangi, atau dibersihkan.

3.3 Kelembagaan

Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemda terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal; tetapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat dominan dilakukan oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien. Sebaiknya, kedua fungsi tersebut dibagi secara seimbang antara pemerintah dan masyarakat, yaitu pemerintah sebagai pemegang fungsi pengaturan, sedangkan dalam hal-hal tertentu yang memungkinkan, masyarakat dilibatkan dalam fungsi penyelenggaraan, misalnya perencanaan dan pembangunan.

4. PEMECAHAN MASALAH

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas telah semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik seperti telah disebutkan di poin 3. tersebut di atas, sehingga pemerintah yang mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat, akan terus mendapatkan dukungan dari masyarakat.

4.1 Penyelesaian Secara Mikro

Masalah-masalah pelayanan publik, secara mikro dapat diatasi dengan:

4.1.1 Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting, karena merupakan suatu komitmen

penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu, sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi penerima layanan, identifikasi harapan penerima layanan, 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.

Sebagai salah satu standar pelayanan mutu untuk pemda (pemda) adalah IWA 4:2005 (*International Workshop Agreement 4*), yang mengadopsi sistem manajemen mutu ISO-9001:2005 untuk dapat diterapkan secara spesifik di pelayanan publik pemda.

4.1.2 Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). 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.

Di samping itu SOP juga bermanfaat 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 terus berjalan;
- 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; dan
- 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.

4.1.3 Pengembangan Survei tentang Kepuasan Penerima Layanan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah mereka terima dari pemda. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan penerima layanan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

4.1.4 Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai 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 di waktu yang akan datang.

4.2 Penyelesaian Secara Makro

Secara 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 hanya 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.

Di samping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, sehingga akan dapat memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik, agar menjadi lebih sederhana. Karena, birokrasi yang kompleks menjadi ladang yang subur bagi pertumbuhan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanannya.

5. STUDI KASUS: PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN JEMBRANA BALI

Pemerintahan Indonesia dewasa ini didukung oleh sekitar 480 kabupaten dan kota. Dari jumlah itu, hampir seluruh jajaran pimpinannya bupati, wali kota atau wakilnya, pimpinan atau anggota DPRD, dan pejabat lainnya, bahkan dari berbagai departemen terkait, selama era otda, pernah berkunjung ke Kabupaten Jembrana [8]. Mengapa Kabupaten Jembrana menjadi "obyek wisata" bagi para pejabat, anggota legislatif dan pegawai departemen terkait?

5.1 Letak Geografis dan Budaya Penduduk Jembrana

Jembrana dan kota kabupatennya, Negara, terletak di pulau Bali sebelah barat. Kekhasan daerah Jembrana adalah pemandangan kegiatan petani bersawah atau memanen sayuran. Ruas jalan utama berakhir di pelabuhan penyeberangan Gilimanuk di ujung baratnya dipadati lalu lintas berbagai jenis kendaraan, terutama truk-truk raksasa sarat muatan untuk angkutan antarprovinsi.

Jumlah penduduk Jembrana sekitar 258.000 jiwa, dan amat jarang dijumpai pengunjung turis asing seperti di daerah Bali lainnya, karena Jembrana memang bukan kabupaten yang menempatkan pariwisata sebagai andalan ekonominya, karena sejak dahulu, andalan ekonomi Jembrana tetap pada pertanian (terutama sawah), peternakan dan perikanan.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jembrana, pada tahun 2000 sekitar Rp 1 miliar, 2001 Rp 4,7 miliar, 2002 Rp 6 miliar, 2003 lalu 9,2 miliar, di tahun 2006 sekitar Rp 11,2 miliar. PAD Walaupun terus mengalami kenaikan, PAD Jembrana sangat kecil dibandingkan PAD Denpasar dan Badung, yang sudah di atas Rp 250 miliar.

5.2 Reformasi Birokrasi Pemda Jembrana

Di bawah kepemimpinan Bupati I Gede Winasa, yang terpilih selama dua periode, Jembrana memiliki keunggulan dalam kebijakan pelayanan publik, yang sangat prorakyat.

Di tengah keterbatasan PAD daerahnya, Jembrana sejak tahun 2001 telah membebaskan siswa sekolah negeri dari biaya SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) sejak tingkat SD hingga SMU atau sederajat. Bahkan, para siswa juga dibantu dengan meminjamkan buku-buku paket pelajaran. Sedangkan untuk sekolah swasta, Pemkab Jembrana menyediakan bantuan berupa beasiswa bagi sejumlah siswa berprestasi.

Pada saat yang sama, masyarakat dibebaskan dari biaya pelayanan kesehatan dasar, seperti biaya rawat jalan dari kunjungan ke puskesmas atau rumah sakit. Biaya kesehatan baru dipungut secara normal, ketika penderita harus rawat inap. Namun tetap saja ada pengecualian pelayanan gratis bagi mereka yang benar-benar dari keluarga miskin.

Khusus untuk menggratiskan pendidikan dan biaya kesehatan dasar itu, Pemkab Jembrana pada tahun 2005, mengalokasikan anggaran lebih dari Rp 110 miliar. Dari total alokasi itu, sekitar Rp 89 miliar merupakan subsidi untuk menggratiskan pendidikan dan Rp 20 miliar lebih lainnya untuk subsidi kesehatan.

Tidak hanya itu, para petani sawah dibebaskan dari beban pajak bumi dan bangunan (PBB) atas lahan pertanian yang mereka milik. PBB atas lahan sawah di Jembrana bernilai total sekitar Rp 670 juta.

5.3 Sistem Pelayanan Satu Pintu dengan dukungan TIK

Terkait kebijakan perizinan serta pelayanan akta catatan sipil dan bidang kependudukan, yang jumlah totalnya ada 57 jenis (perizinan 50 jenis, pelayanan akta catatan sipil 5, dan pelayanan bidang kependudukan 2), cukup dilayani dalam satu pintu. Untuk proses perizinan yang memerlukan pengecekan ke lapangan, waktu prosesnya paling lama 14 hari kerja, sedangkan jenis lainnya hanya 3 tiga hari.

Jika melihat sistemnya, tertutup kesempatan bagi pejabat untuk bertatap muka langsung dengan warga, sehingga mempersempit kesempatan bagi pejabat melakukan pungutan liar atau korupsi terhadap warga.

Masyarakat yang membutuhkan perizinan cukup mendatangi kantor bupati, lalu membaca berbagai persyaratan yang diperlukan melalui papan publikasi atau layar sentuh komputer

(*touch screen*) yang telah tersedia. Setelah melengkapi persyaratan, berkas yang telah diregistrasi langsung dimasukkan melalui kotak khusus yang secara otomatis terbuka dan tertutup setelah warga bersangkutan menekan tombolnya. Sistem pelayanan satu pintu tersebut, menggunakan dukungan jaringan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai *back office* birokrasi pemda Jembrana Bali.

Dukungan TIK juga dipakai di sistem pergudangan. Seluruh barang pengadaan harus melalui gudang khusus. Dengan demikian, bisa ditekan kemungkinan korupsi melalui kuitansi fiktif atau penggelembungan harga dan bentuk manipulasi lainnya, sehingga kabupaten Jembrana selama sekitar 6 tahun terakhir, tidak pernah lagi mengalokasikan anggaran untuk membeli kendaraan baru. Bahkan, dengan berbagai terobosan yang bersumber dari inovasi dan efisiensi itulah, dihasilkan penghematan biaya anggaran 20–50%, sehingga dapat digunakan untuk menggratiskan biaya pendidikan dan kesehatan, bahkan untuk proyek pembangunan lainnya.

6. ANALISIS

Pemda Jembrana Bali telah berhasil memperbaiki mutu pelayanan publiknya, dengan menggunakan standar IWA 4:2005 dan mengimplementasikannya dengan menggunakan TIK.

Ditinjau dari 8 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9000:2000 [10], yaitu:

1. Perhatian kepada pelanggan (*Customer Focus*);
2. Kepemimpinan (*Leadership*);
3. Partisipasi setiap orang (*Involvement of People*);
4. Pendekatan proses (*Process Approach*);
5. Pendekatan sistem pada manajemen (*System Approach to Management*);
6. Perbaikan berkelanjutan (*Continual Improvement*);
7. Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan (*Factual Approach to Decision Making*);
8. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok (*Supplier Mutually Beneficial Relationship*);

maka dapat dikatakan bahwa pemda Jembrana telah berhasil memenuhi 8 prinsip tersebut, terkecuali pada prinsip ke-6 tentang perbaikan berkelanjutan, mungkin masih perlu diteliti lebih

jauh, bersama berjalannya waktu apakah *kaizen* akan terus berlangsung di dalam birokrasi pemda Jembrana.

Faktor terbesar berhasilnya pemda Jembrana Bali dalam meningkatkan pelayanan publiknya, adalah pada kepemimpinan (prinsip ke-2 dari 8 prinsip manajemen mutu ISO 9000:2000), yaitu sebagai Bupati, I Gede Winasa punya visi dan misi yang kuat ingin melayani rakyatnya sebaik mungkin (prinsip ke-1). Partisipasi para birokrat (prinsip ke-3) sebagai pelayan masyarakat telah dapat diwujudkan, walaupun perlu waktu sekitar sebulan untuk membiasakan diri dalam lingkungan kerja berbasis TIK[4]. Pendekatan proses (prinsip ke-4); Pendekatan sistem pada manajemen (prinsip ke-5); Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan (prinsip ke-6); juga dapat diwujudkan di pemda Jembrana dengan dukungan TIK. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok (prinsip ke-8) pun berhasil diwujudkan melalui sistem pergudangan dengan dukungan TIK, sehingga kuitansi fiktif dan penggelembungan harga dapat dicegah, dan hasil penghematan anggaran dimanfaatkan untuk menggratiskan biaya pendidikan dan kesehatan masyarakat.

Dari tinjauan sosial budaya penduduk yang mayoritas petani, peternak dan nelayan, ternyata 60% peserta pemilihan umum di Bali [11], termasuk penduduk Jembrana adalah buta huruf; sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat Jembrana belumlah menjadi masyarakat berteknologi tinggi. Tetapi, dengan visi manajemen Bupati yang jelas, dan dengan menggunakan standar IWA 4:2005 sebagai pedoman peningkatan mutu pelayanan publik, serta dengan menggunakan TIK secara terbatas di lingkungan birokrasi pemda Jembrana untuk memperbaiki mutu pelayanan publik, ternyata berhasil sangat baik, sehingga pemda Jembrana menjadi daerah percontohan pengembangan *e-government* di Indonesia.

7. PENUTUP

Kecenderungan semakin besarnya peran dan tuntutan masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan bernegara sangat jelas tampak dalam era desentralisasi. Pada bidang pelayanan publik, kecenderungan ini terlihat dari tekanan masyarakat akan kebutuhan pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini akan mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai perbaikan manajemen pelayanannya. Tekanan itu juga akan mendorong pemerintah untuk meningkatkan komitmennya melalui berbagai standar pelayanan yang ditentukan atas dasar

aspirasi masyarakat dengan memperhatikan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanannya.

Komunikasi yang terjadi antara masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan, akan mendorong perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pemda Jembrana Bali telah berhasil memperbaiki pelayanan publiknya dengan menggunakan standar IWA 4:2005 dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Atas keberhasilan reformasi pelayanan publik di pemda Jembrana Bali dengan IWA 4:2005 dan TIK, muncul harapan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di daerah-daerah lain pun dapat mencontoh keberhasilan tersebut, yaitu mengimplementasikan IWA 4:2005 dengan dukungan TIK.

Masih tersisa kajian sosio-teknologi dalam birokrasi internal pemda, bersamaan dengan perbaikan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, apakah para pegawai pemda juga merasakan peningkatan kesejahteraan, perlu diteliti lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mohamad Ismail, "*Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*", Seminar Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi, Bappenas, Jakarta, 18 Desember 2003.
2. Mohamad Ismail, "*Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat*," Rapat Koordinasi Pendayagunaan Aparatur Negara Tingkat Nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta, 12 Februari 2002.
3. Agus Dwiyanto, "*Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*", Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2002.
4. Cerdas Kaban, "*Kebijakan Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001:2000 untuk Pemerintah Daerah*", Sarasehan Sosialisasi Penerapan Sistem Mutu pada Pemerintah Daerah menurut ISO 9001:2000 dengan Pedoman IWA 4:2005, SP-Pustan LIPI Jakarta, 26 Juni 2007.
5. ---, "*SANKRI Buku 1 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*", Lembaga Administrasi Negara, 2003.

6. ---, "Penyusunan Standar Pelayanan Publik", Lembaga Administrasi Negara, LAN, 2003.
7. Frans Sarong, "Belajar Pelayanan dari Jembrana", Kompas, Jumat, 22 September 2006.
8. ---, "Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Jembrana", Badan Kerjasama Kabupaten Seluruh Indonesia (BKCSI), 2006.
9. ---, "Bacaan untuk mempermudah pemahaman terhadap ISO/IWA 4: 2005 Sistem Manajemen Mutu – Pedoman untuk Penerapan ISO 9001:2000 pada Pemerintah Daerah", (tanpa penerbit), 2006.
10. ISO - Technical Committee 176, "Quality Management and Quality Assurance".
11. TempoInteraktif, "PDIP Bali Kembali Panggil Gubernur dan Bupati", 24 Pebruari 2004. <http://www.tempointeraktif.com/hg/nusa/bali/2004/02/24/brk,20040224-28,id.html> (diakses 27 Agustus 2007).

BIODATA

Agus Fanar Syukri, dilahirkan di Demak tanggal 15 September 1969. Penulis mendapatkan gelar S3 bidang *sosioinformatic* di University of Electro-communication Jepang. Saat ini penulis bekerja pada Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Pengujian LIPI dengan bidang penelitian system mutu.