

REAKTUALISASI NILAI-NILAI PANCASILA DALAM MEWUJUDKAN *EXCELLENT SERVICE* BERBASIS DIGITALISASI DI DPMPTSP KABUPATEN GIANYAR

I Gusti Agung Ayu Yuliantika Dewi^{1*}, Ni Made Anggriyani²

¹Universitas Warmadewa Denpasar, Bali, Indonesia
agungyuli14@gmail.com

²Universitas Warmadewa Denpasar, Bali, Indonesia
nimadeanggriyani@gmail.com

ABSTRAK

Setiap aparaturnya pelayanan publik perlu memahami bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang memadai. Selain itu untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima (*excellent service*) seharusnya nilai-nilai/etika pancasila dilaksanakan dan menjadi landasan berbuat bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik. Ajaran etika pancasila tetap menjadi norma bagi segala kegiatan yang terjadi di Indonesia. Ombudsman perwakilan Provinsi Bali sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik saat ini masih terus menerima aduan masyarakat terhadap maladministrasi pelayanan publik di lembaga pemerintahan provinsi Bali di saat sudah banyak Pemkab yang menerapkan pelayanan publik berbasis digitalisasi. Belum disebutkan secara spesifik oleh Ombudsman kabupaten mana saja yang mengalami permasalahan dalam pelayanan publik. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang reaktualisasi nilai-nilai pancasila dalam mewujudkan *excellent service* berbasis digitalisasi dengan studi kasus di DPMPTSP Kabupaten Gianyar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus, dengan unit analisis DPMPTSP Kabupaten Gianyar. Penelitian ini akan meneliti tentang cara Pemkab Gianyar mereaktualisasi nilai-nilai pancasila dalam dalam Mewujudkan *Exelent Service* Berbasis Digitalisasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menurut Creswell (2013) adalah observasi/pengamatan, wawancara, dan pemanfaatan data sekunder. Peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Huberman, Miles dan Sadana (2014), analisis data merupakan rangkaian yang terdiri dari 4 alur kegiatan yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, Tampilan data, dan Kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini yaitu nilai pancasila merupakan instrumen utama dalam mewujudkan pelayanan publik, karena pelayanan publik yang prima/berkualitas ditandai dengan terlaksananya seluruh sila-sila yang ada di dalam pancasila. Semua nilai tersebut menjadi bagian tak terpisahkan dalam konsep membangun pelayanan publik yang menyenangkan antara masyarakat dan pemerintah.

Kata Kunci: Reaktualisasi Nilai-Nilai Pancasila, *Exelent Service*, Digitalisasi

ABSTRACT

Every public service apparatus needs to understand that the public has the right to receive adequate public services. Apart from that, to realize excellent public service, Pancasila values and ethics should be implemented and become the basis for action for the government as the provider of public services and the community as recipients of the benefits of public services. The teachings of Pancasila ethics remain the norm for all activities that occur in Indonesia. The Ombudsman representing Bali Province as a state institution that oversees public services is currently still receiving public complaints regarding maladministration of public services in Bali provincial government institutions at a time when many district governments have implemented digitalization-based public services. The Ombudsman has not specifically stated which districts are experiencing problems with public services. For this reason, researchers are interested in conducting research on the re-actualization of Pancasila values in realizing digitalization-based excellent services with a case study at DPMPTSP Gianyar Regency. This research uses a qualitative research method with a case study approach and the Gianyar Regency DPMPTSP analysis unit. This research will examine how the Gianyar Regency Government actualizes Pancasila values in realizing digitalization-based excellent services. The data collection techniques used by researchers as research instruments in this study used data collection techniques according to Creswell (2013), namely observation,



interviews, and the use of secondary data. Researchers use data analysis techniques according to Huberman, Miles, and Sadana (2014). Data analysis is a series consisting of four activity flows consisting of data collection, data condensation, data display, and conclusion/verification. The results of this research show that Pancasila values are the main instrument in realizing public services because excellent or quality public services are characterized by the implementation of all the principles contained in Pancasila. All of these values are an inseparable part of the concept of building pleasant public services between the people and the government.

Keywords: Reactualization of Pancasila Values, Excellent Service, Digitalization

PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia sedang memasuki *era society 5.0*, era dimana semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri, internet bukan hanya digunakan untuk sekedar berbagi informasi melainkan untuk menjalani kehidupan (Area, 2022). Era di mana disrupsi teknologi digital semakin masif. Pada era ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokrasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Achmadi, 2021). Pelayanan publik dapat disebut penggerak yang sangat penting untuk mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Adapun tiga hal yang dianggap penting dalam melatarbelakangi pembaharuan penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama, adanya perbaikan kinerja terhadap pelayanan publik yang dinilai oleh stakeholders yang artinya pemerintah, warga masyarakat dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik yang dilakukan dengan cara interaksi secara intensif. Ketiga, pelayanan publik yang mencirikan *good governance* atau pemerintahan yang baik dapat diterjemahkan secara lebih mudah dan berdampak nyata melalui praktik pelayanan publik secara langsung (R. Taqwaty Firdausijah, 2020).

Dalam rangka mewujudkan *good governance*, pelayanan publik menjadi bagian strategis dan penting, termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Terdapat lima pilar pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima (*excellent service*). Kelima pilar tersebut adalah produk apa yang dihasilkan oleh pelayanan publik, memiliki kebijakan dukungan atau deskripsi layanan, orang atau sumber daya manusia (SDM), pengelolaan SDM penting dalam memetakan kebutuhan masing-masing instansi, meningkatkan keterampilan personel serta menerapkan *reward* dan *punishment* untuk menjaga stabilitas kinerja, infrastruktur atau ketersediaan sarana dan prasarana, inovasi menciptakan hal-hal baru atau hasil pembangunan yang membawa manfaat besar bagi pengguna dan pengelola pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik berbasis digitalisasi sudah sesuai dengan paradigma *new publik service*. Ide pokok model pelayanan publik yang baru idealnya menjadi acuan bagi setiap perangkat yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Setiap aparatur pelayanan publik harus memahami bahwa masyarakat mempunyai hak atas pelayanan publik yang memadai. Namun kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik ini kerap menemui berbagai permasalahan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah masih sering ditemui permasalahan misalnya dalam hal prosedur pelayanan yang masih bertele-tele tidak sesuai dengan prosedur yang telah ada sehingga menjadikan banyaknya waktu yang terbuang serta masih adanya ketidakpastian terhadap waktu dan harga yang sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan munculnya ketidakpercayaan terhadap pemberi atau penyelenggara pelayanan publik sehingga warga masyarakat lebih memilih mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan secara lebih cepat dan tidak menunggu lama seperti halnya memberikan biaya tambahan ataupun menyuruh orang lain atau disebut juga calo (Lia Muliawaty, 2020). Menurut data dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali data aduan masyarakat terhadap maladministrasi lembaga pemerintahan dari tahun 2012-2022 pelayanan publik di Bali



seringkali tertunda karena penundaan yang berkepanjangan dalam memenuhi kebutuhan tertentu dari lembaga pemerintah. Ironisnya, hal ini terjadi pada saat digitalisasi pelayanan publik sedang digalakkan. Ironisnya penundaan yang berlarut-larut di tengah maraknya digitalisasi pelayanan publik, dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk keengganan sumber daya manusia untuk memanfaatkan teknologi. Selain itu, tingkat kapasitas aparatur sipil negara yang masih rendah, kontingen aparatur sipil negara yang terbatas, rumitnya pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, juga terdapat keluhan bahwa badan layanan publik menuntut imbalan berupa uang, barang atau jasa. (RI, 2021).

Dalam pelayanan publik menurut (Sunoto, 1985), nilai-nilai/etika Pancasila harus diwujudkan dan menjadi dasar tindakan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik. Ajaran moral pancasila tetap menjadi standar bagi segala kegiatan yang berlangsung di Indonesia. Lebih lanjut (Rahayu, 2014), mengemukakan bahwa selama rakyat Indonesia memiliki kemauan yang sama untuk membangun bangsa berdasarkan landasan filosofis nilai-nilai Pancasila, maka segala kebijakan negara harus dilakukan, terutama dalam mencapai reformasi internal. negara dalam proses reformasi berlangsung. Nilai-nilai Pancasila menjadi titik tolak turunan baik dalam kebijakan politik, sosial, ekonomi, hukum maupun hubungan internasional dewasa ini. Dalam wacana keilmuan dewasa ini, orang menyebut Pancasila sebagai panutan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang reaktualisasi nilai-nilai pancasila dalam mewujudkan *excellent service* berbasis digitalisasi dengan studi kasus di DPMPTSP Kabupaten Gianyar.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus, dengan unit analisis DPMPTSP Kabupaten Gianyar. Penelitian ini akan meneliti tentang cara Pemkab Gianyar mereaktualisasi nilai-nilai pancasila dalam dalam Mewujudkan *Excelent Service* Berbasis Digitaliasi. Sumber data penelitian adalah sumber dimana peneliti menemukan informasi apapun yang berkaitan dengan Reaktualisasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Mewujudkan *Excelent Service* Berbasis Digitaliasi di Kabupaten Gianyar khususnya di DPMPTSP. Data tersebut dibagi menjadi dua jenis data, yakni data primer data yang didapatkan secara langsung dari informan dilapangan, serta data yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan dan data sekunder data yang didapat dari data yang sudah ada dan tidak secara langsung diperoleh dari objek penelitian. Data tersebut dapat berupa data dari riset lain, majalah, jurnal, artikel dan lain sebagainya. teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data Menurut Creswell (2013) adalah observasi/pengamatan, wawancara, dan pemanfaatan data sekunder. Peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Huberman, Miles dan Sadana (2014), analisis data merupakan rangkaian yang terdiri dari 4 alur kegiatan yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, Tampilan data, dan Kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reaktualisasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Pelayanan Publik

Pancasila merupakan falsafah hidup yang memuat norma-norma. Sifat substantif sila Pancasila pada hakikatnya merupakan kriteria Pancasila. Kriteria Pancasila Kriteria Pancasila meliputi ketuhanan, kemanusiaan, solidaritas, demokrasi, dan keadilan. Sebagai dalilnya, kriteria Pancasila akan dijadikan tolak ukur dalam setiap penilaian terhadap seluruh kegiatan bernegara, bermasyarakat, dan perseorangan di Indonesia. Hakikat isi Pancasila merupakan pedoman dan acuan bagi seluruh kegiatan bernegara, bermasyarakat, dan perseorangan yang berkaitan dengan nilai-nilai moral, etika, atau baik buruk. Dikatakan etis atau beretika apabila sesuai atau memenuhi kriteria.



Sila Pertama Ketuhanan Yang Maha Esa

Sila pertama Pancasila ini dapat dijadikan pedoman bagi seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pegawai pemerintah lainnya, dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dihindari adanya diskriminasi terhadap agama atau kepercayaan tertentu. Hak beragama merupakan hak paling mendasar yang dimiliki setiap warga negara. Begitu juga dengan hak menikmati pelayanan publik. Atas dasar itulah maka akan tercipta pelayanan publik yang unggul. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik idealnya memperhatikan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diskriminasi dalam pelayanan publik harus dihindari, terutama dalam urusan agama atau kepercayaan.

Dari hasil wawancara dengan para informan dan dari data pendukung yang peneliti peroleh nilai Pancasila dari sila pertama ini sudah diaktualisasikan di DPMPTSP Kabupaten Gianyar dilihat dari data jumlah pegawai sebanyak 110 orang, 1 orang beragama kristen katolik, 1 orang beragama islam dan yang lainnya beragama hindu. Tetapi mereka tetap bisa saling bekerja sama dengan baik untuk melayani masyarakat. walaupun di kantor belum terdapat fasilitas tempat beribadah untuk mereka yang beragama islam dan beragama Kristen katolik karena luas wilayah yang tidak memungkinkan, tetapi mereka tetap bisa beribadah dengan taat di tempat ibadah terdekat dari kantor karena DPMPTSP sendiri berada di tengah kota gianyar. Jadi akses untuk mengunjungi tempat ibadah sangat mudah dan cepat. Begitupula saat umat hindu melaksanakan persembahyangan dikantor mereka ikut serta berpakaian adat sebagai bentuk hormat mereka terhadap teman-teman yang beragama Hindu.

Sila Kedua Kemanusiaan yang Adil dan Beradab

Mengandung nilai-nilai yaitu perlakuan terhadap manusia secara adil, tidak memihak, dan berpegang kepada kebenaran, beradab maksudnya berbudi luhur, sopan dan bersusila. Hakikat kemanusiaan sebagai dasar negara adalah sifat-sifat dan keadaan negara harus sesuai dengan hakikat manusia monopruralis dalam kesatuan yang seimbang dan harmonis. Nilai Pancasila dari sila kedua ini sudah diaktualisasikan di DPMPTSP Kabupaten Gianyar, Kepala DPMPTSP mengeluarkan Surat Keputusan nomor: 1359/E-13/HK/2020 tentang penetapan kode etik pelayanan yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi DPMPTSP Kab Gianyar, setiap pelayanan publik dan penyelenggara pelayan publik wajib menerapkan etika pelayanan yang meliputi: disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah dan simpatik, adil/tidak diskriminatif, terbuka dan jujur, loyal, sabar, kepatuhan, teladan, komunikatif, kreatif, bertanggung jawab dan obyektif. Selain dikeluarkannya SK terkait kode etik, maklumat pelayanan, system antrean perizinan *online*, untuk mengaktualisasikan nilai Pancasila khususnya sila kedua kepala DPMPTSP juga sangat memikirkan masyarakat penyandang disabilitas yang melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan agar nyaman dengan disediakannya fasilitas-fasilitas khusus bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik.

Sila Ketiga Persatuan Indonesia

Mengandung nilai-nilai yaitu persatuan dalam arti luas, melindungi segenap bangsa, bersatu dalam keberagaman. Hakikat persatuan sebagai dasar negara ialah sifat-sifat dan keadaan negara harus sesuai dengan hakikat satu dalam arti mutlak tidak dapat terbagi dan terpisah dari yang lain. Konsekuensi logis isi arti sila persatuan bagi negara, ialah negara Indonesia adalah negara kesatuan yang mutlak tidak dapat terbagi, dalam arti tidak ada negara di dalam negara, atau negara serikat. Negara Indonesia juga terpisah dari negara lain, dalam arti negara Indonesia bukan negara merdeka yang berada dalam kesatuan negara-negara merdeka. Nilai Pancasila dari sila ketiga ini sudah diaktualisasikan di DPMPTSP Kabupaten Gianyar, Kepala DPMPTSP mengeluarkan SK nomor 630/E-13/hk/2021 tentang penetapan pengelola layanan *online* single submission (OSS) yang tugasnya melakukan Pengelolaan Sistem Aplikasi *Online* Single Submission di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar dan memberikan Layanan Pendampingan kepada masyarakat yang



membutuhkan bantuan penginputan Sistem Aplikasi *Online Single Submission*. Tentu system ini harus didukung juga oleh masyarakat karena system ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan secara *online*.

Selain sistem OSS ini untuk mereaktualisasikan nilai sila ketiga dibutuhkan visi dan misi yang jelas dan terukur, Serta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Bupati Gianyar mengambil kebijakan tersebut dengan membentuk DPMPTSP, yang mencerminkan terciptanya pemersatu model dan tahapan bagi aparatur pemerintah dalam pelaksanaan dan pelayanan kepada masyarakat sehingga menjadi suatu kesatuan. integrasi yang terkoordinasi dalam proses perizinan dan nonperizinan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang sederhana, jelas, aman, terjamin, transparan, efisien, ekonomis, adil, merata dan tepat waktu (Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014) dan terkoordinasi dalam satu pintu.

Sila Keempat Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan

Mengandung nilai-nilai rakyat memiliki kedaulatan, nilai demokrasi, prinsip musyawarah, dan rakyat memiliki perwakilan. Hakikat demokrasi sebagai landasan negara adalah sifat dan keadaan negara harus sesuai dengan hakikat rakyat sebagai pendukung kekuasaan. Rakyat adalah jumlah seluruh warga negara pada suatu daerah atau wilayah tertentu suatu negara atau dengan rumus lain adalah sekelompok orang yang menjadi warga negara suatu negara. Dalam demokrasi dicirikan bahwa negara dan segala sesuatu yang berkaitan dengan sifat dan kondisi negara melayani kebutuhan seluruh rakyat, yang didalamnya terkandung cita-cita filosofis demokrasi, yaitu demokrasi politik, pemerintahan, dan demokrasi ekonomi. Nilai Pancasila dari sila keempat ini sudah diaktualisasikan di DPMPTSP Kabupaten Gianyar, Kepala DPMPTSP mengeluarkan SK nomor 2154/E-13/HK/2021 tentang penetapan standar operasional prosedur perizinan berusaha berbasis resiko dan non perizinan dan mengeluarkan SK nomor: 920/E-13/HK/2021 tentang maklumat pelayanan sebagai *Citizen Charter* yang merupakan kontrak pelayanan untuk masyarakat. Selain maklumat pelayanan untuk menanggapi permasalahan, harapan, keluhan, ataupun kebutuhan masyarakat, Kepala DPMPTSP Kab. Gianyar sudah mengeluarkan SK Nomor: 752/E-13/HK/2021 tentang penetapan petugas pelayanan *front office*. Didalam SK ini diatur mengenai tugas dan bidang kerja petugas pelayanan *front office* antara lain *Customer service, help desk, dan front office*.

Sila Kelima Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia

Mengandung nilai-nilai perlakuan yang adil terhadap rakyat, adil dalam segala aspek kehidupan, perlindungan terhadap rakyat agar hidup sejahtera, memiliki zona integritas tidak ada gratifikasi, pungli, korupsi, dan suap. Hakikat keadilan sebagai landasan negara adalah sifat dan keadaan negara harus sesuai dengan hakikat keadilan sebagai tujuan atau cita-cita yang harus diutamakan di atas kepentingan. Hakikat keadilan adalah keterpaksaan untuk melakukan segala sesuatu yang menjadi haknya. nilai Pancasila dari sila kelima ini sudah diaktualisasikan di DPMPTSP Kabupaten Gianyar, dengan diterapkannya zona integritas yaitu tidak menerima gratifikasi, korupsi, pungli dan suap. seperti gambar dibawah ini yang dipasang di beberapa sudut kantor dan semua sosial media milik DPMPTSP Kabupaten Gianyar untuk memberikan peringatan baik itu untuk pegawai maupun masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Pelayanan Publik yang Prima (*Excellent Service*) Berbasis Digitalisasi

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan aparaturnya kepada pemangku kepentingannya untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Salah satu esensi tata pemerintahan yang baik adalah menciptakan produk dan layanan pemerintahan yang efektif, efisien dan akuntabel yang digerakkan oleh masyarakat. Namun untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan menciptakan kepuasan para pemangku kepentingan yang menerimanya tidaklah mudah. Banyak hambatan dan faktor lain



yang membuat pelayanan publik milik pemerintah terasa kurang memadai dan cenderung *under-delivered*, masih banyak mendapat keluhan dari para pelaku dan media yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kurang optimal. Tentu saja keadaan di atas harus diselesaikan dan diperbaiki agar tercipta dan tercapainya keadaan yang lebih baik. Apalagi fenomena yang terjadi di negara kita saat ini, dengan diberlakukannya era otonomi daerah, terciptanya desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah akan mempercepat proses penyediaan pelayanan publik kepada pemangku kepentingan. Pemerintah dan aparaturnya telah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Merupakan strategi atau upaya untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia pada umumnya dan masyarakat Indonesia secara keseluruhan. Pelayanan publik yang menerapkan teknologi awalnya disebut sebagai *e-government*. *E-government* diartikan sebagai penggunaan teknologi pada pemerintahan yang memungkinkan pemerintah untuk bertransformasi dalam hubungannya dengan masyarakat, bisnis dan pihak lainnya (Sylvia Maulani, 2024).

Upaya pemerintah salah satunya datang dari Kementerian Administrasi Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPanRB) Kementerian Pemberdayaan Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPanRB) melalui Deputy Pelayanan Publik terus mendorong setiap instansi pemerintah untuk memasukkan informasi layanan publik ke dalam Sistem Informasi Layanan Publik (SIPP) sebagai wujud utama pelayanan publik berbasis digitalisasi. Dasar hukum SIPP adalah Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang utilitas dan PermenPANRB 13 tahun 2017 tentang pedoman sistem informasi utilitas. Penyediaan informasi layanan publik dimaksudkan untuk memberikan akses informasi layanan publik yang cepat, mudah, dan dapat diakses serta menjamin keakuratan informasi layanan publik. Untuk mengakses SIPP melalui link berikut <https://sippn.menpan.go.id/>. DPMPTSP Kabupaten Gianyar dalam penilaian kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh KEMENPANRB, merupakan salah satu instansi pemerintah yang berhasil meraih predikat A atau Pelayanan Prima dengan nilai 4,55, serta mendapatkan nilai 85,54 predikat baik berdasarkan survei kepuasan masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2013. Ini membuktikan bahwa pelayanan publik berbasis digitalisasi yang diberikan oleh DPMPTSP berhasil mencapai pelayanan prima (*excellent service*).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: Nilai Pancasila merupakan instrumen utama dalam mewujudkan pelayanan publik, karena pelayanan publik yang prima/berkualitas ditandai dengan terlaksananya seluruh sila-sila yang ada di dalam Pancasila. Semua nilai tersebut menjadi bagian tak terpisahkan dalam konsep membangun pelayanan publik yang menyenangkan antara masyarakat dan pemerintah antara lain:

1. Ketuhanan yang maha Esa: pelayanan publik yang mengedepankan etika dan moral, serta menjaga keberkahan dan integritas dalam proses pelayanan.
2. Kemanusiaan yang adil dan beradab: menyediakan layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat tanpa diskriminasi, dengan pendekatan humanis dan menghargai hak asasi manusia.
3. Persatuan Indonesia: mengedepankan semangat gotong royong dan integrasi dalam pengelolaan sistem digital yang inklusif untuk seluruh elemen masyarakat.
4. Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan: mengutamakan partisipasi publik melalui feedback digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengambilan keputusan yang partisipatif.
5. Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia: memberikan akses yang merata terhadap layanan berbasis digital, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati manfaat dari modernisasi sistem pelayanan.

Melalui digitalisasi pelayanan publik yang dijiwai oleh nilai-nilai Pancasila, DPMPTSP Kabupaten Gianyar berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan yang *excellent* (unggul). Upaya

ini tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan daerah yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, M. (2021, desember 21). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Akhyar, d. (2022). Tata Kelola Pemerintah Yang Inovatif Di Desa Bulu Wattang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Praja*, volume 10, no 2.
- Anttiroiko, A.-V. B. (2011). *Innovations in Publik Governance*. IOS Press BV.
- Area, B. A. (2022, januari 11). <https://barki.uma.ac.id/2022/01/11/apa-itu-era-society-5-0-dan-apa-perbedaannya-dengan-era-industri-4-0/>. Retrieved from <https://barki.uma.ac.id/2022/01/11/apa-itu-era-society-5-0-dan-apa-perbedaannya-dengan-era-industri-4-0/>
- Arundel, A. &. (2013). From too little to too much innovation? Issues in measuring innovation in the publik sector. *Structural Change and Economic Dynamics*, 27(C), 146–159.
- Badruttamam, N. (2022, september 30). <https://kemenag.go.id/read/akselerasi-transformasi-digital-untuk-pelayanan-publik-yang-optimal-xkkae>. Retrieved from <https://kemenag.go.id/read/akselerasi-transformasi-digital-untuk-pelayanan-publik-yang-optimal-xkkae>
- Bali, O. R. (2022, september 16). <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-ungkap-keluhan-pelayanan-publik-di-bali-yang-masih-sering-molor>. Retrieved from <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-ungkap-keluhan-pelayanan-publik-di-bali-yang-masih-sering-molor>
- Bevir, M. (2012). *Governance: A Very Short Introduction*. OUP Oxford: OUP Oxford.
- Brennen, J. S. (2016). —Digitalization. In *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*. Wiley, 1–11.
- Hartley, J. (2005). Innovation in Governance and Publik Services: Past and Present. *Publik Money & Management*, 25(1), 27–34.
- Klimentova, S. (2014). Innovation in the publik sector: Is it measurable? In *Performance Measurement and Management Control: Behavioral Implications and Human Actions*. Emerald Group Publishing Limited, (Vol. 28, pp. 289–315).
- Klungkung, D. K. (2017, Juni 5). <https://diskominfo.klungkungkab.go.id/2017/06/05/reaktualisasi-pancasila/>. Retrieved from <https://diskominfo.klungkungkab.go.id/2017/06/05/reaktualisasi-pancasila/>
- Lia Muliawaty, S. H. (2020). Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 11, Nomor 2.
- Moore, H. &. (2008). Innovations in governance. *Publik Management Review*. *Symposium: Publik Services Innovation*, 10(1), 3–20.
- Ombudsman. (2022, januari 11). Retrieved from <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--tiga-kabupaten-di-bali-raih-predikat-kepatuhan-tinggi>
- Putra, M. B. (2019, desember selasa). Retrieved from <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--enam-jalan-menuju-kinerja-pelayanan-prima>
- Rahayu, A. S. (2014). *Pendidikan Pancasila & Kewarganegaraan (PPKn)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- RI, O. (2021). *Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*. Jakarta: Ombudsman RI.

- R. Taqwaty Firdausijah, A. P. (2020). Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 11, Nomor 2.
- Sumarto, H. S. (2009). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sunoto. (1985). *Mengenal Filsafat Pancasila : Pendekatan Melalui Etika Pancasila*. Yogyakarta: PT Hanindita.
- Sylvia Maulani, T. S. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) di DPMPTSP Provinsi Banten. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 15, Nomor 1, Januari 2024.
- Wahyudi. (2016). Reaktualisasi Nilai-Nilai Pancasila Reaktualisasi Nilai-Nilai Pancasila Indonesia. *FKIP UNS Journal systems*, 382-394.

