

EFEKTIVITAS AKTUALISASI NILAI-NILAI PANCASILA DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI (Studi Kasus: DPMPTSP Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali)

Ni Made Anggriyani^{1*}, I Gusti Agung Ayu Yuliartika Dewi²

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

²Universitas Warmadewa Denpasar, Bali, Indonesia
agungyuli14@gmail.com

ABSTRAK

Tuntutan dan aspirasi yang menyuarakan kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat. tuntutan itu seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Era society 5.0, era dimana semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri, Era di mana disrupsi teknologi digital semakin masif. Masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima melalui pelayanan publik berbasis digitalisasi. Dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi, nilai-nilai/etika pancasila seharusnya dilaksanakan dan menjadi landasan berbuat bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik. Penulis tertarik melakukan penulisan mengenai efektifitas nilai-nilai aktualisasi pancasila dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi di DPMPTSP Kabupaten Gianyar. Penulisan ini menggunakan metode penulisan kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus, dengan unit analisis DPMPTSP Kabupaten Gianyar. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yakni observasi/pengamatan, wawancara, dan pemanfaatan data sekunder. Penulis menggunakan teknik analisis data menurut Huberman, Miles dan Sadana (2014), terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, tampilan data, dan kesimpulan/verifikasi. Hasil penulisan ini menunjukkan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Gianyar sudah berjalan efektif dan efisien dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik, karena pelayanan publik sudah berbasis digitalisasi dan sudah menerapkan nilai-nilai Pancasila di dalamnya.

Kata Kunci: Efektifitas, Aktualisasi Nilai-Nilai Pancasila, Pelayanan Publik, Digitalisasi

ABSTRACT

The demands and aspirations that voice the government's desire to implement good governance are in line with the increasing level of public knowledge. The government should respond to these demands by making changes aimed at realizing good governance. The era of society 5.0, an era where all technology is part of humans themselves, an era where digital technology disruption is increasingly massive. The public wants all arrangements to be carried out quickly, effectively, and efficiently. That is why public service implementers are also required to be able to provide excellent service through digitalization-based public services. In digitalization-based public services, 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. Researchers are interested in conducting research on the effectiveness of Pancasila actualization values in digitalization-based public services in DPMPTSP Gianyar Regency. This research uses a qualitative research method with a case study approach, with the Gianyar Regency DPMPTSP analysis unit. The data collection techniques used by researchers are observation, interviews, and use of secondary data. Researchers used data analysis techniques according to Huberman, Miles, and Sadana (2014), consisting of data collection, data condensation, data display,



and conclusion/verification. The results of this research show that public services in the Gianyar Regency DPMPTSP have been running effectively and efficiently, as evidenced by the absence of complaints from the public who receive public services, because public services are based on digitalization and have implemented Pancasila values in them.

Keywords: *Effectiveness, Actualization Of Pancasila Values, Public Services, Digitalization*

PENDAHULUAN

Hakikatnya penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*publik service*). Konsepsi pemerintahan yang baik menuntut setiap aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakannya kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan aparatur yang profesional yang mampu mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta didukung semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan publik. Tuntutan dan aspirasi yang menyuarakan kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat. Tuntutan itu seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

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 melalui pelayanan publik berbasis digitalisasi. Pelayanan publik berbasis digital merupakan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi yang mana keberadaan infrastruktur teknologi menjadi bagian penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Inovasi-inovasi dalam pelayanan publik yang baru diciptakan atau hasil pengembangan dari digitalisasi yang mendatangkan manfaat besar bagi pengguna dan penyelenggaraan layanan publik.

Digitalisasi layanan publik membawa perubahan besar dibandingkan layanan publik tradisional dalam hal cara mengakses atau menyediakannya. Di sisi lain, digitalisasi pelayanan publik membawa perubahan yang signifikan dibandingkan dengan jenis pelayanan publik konvensional mengenai bagaimana layanan tersebut dapat diakses atau disediakan (Siti Marfu'ah, Juni 2024). Dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi menurut (Sunoto, 1985), nilai-nilai/etika pancasila seharusnya 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. Lebih lanjut, (Rahayu, 2014), menegaskan, selama bangsa Indonesia memiliki kehendak bersama untuk membangun bangsa di atas dasar filosofis nilai-nilai pancasila, seharusnya segala kebijakan dalam negara terutama dalam melakukan suatu pembaruan dalam negara dalam proses reformasi dewasa ini. Nilai-nilai pancasila merupakan suatu pangkal tolak derivasi baik dalam bidang politik, sosial, ekonomi, hukum, serta kebijakan hubungan internasional dewasa ini. Hal inilah dalam wacana ilmiah dewasa ini diistilahkan bahwa pancasila sebagai paradigma dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Hasil penulisan yang sudah dilakukan oleh penulis sebelumnya pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Gianyar sudah mereaktualisasi nilai-nilai pancasila dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima berbasis digitalisasi, tetapi penulis belum mengetahui efektifitasnya. Efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan mencapai sasaran. Sasaran diartikan sebagai



keadaan atau kondisi yang diinginkan. Efektivitas mengacu kepada pencapaian tujuan, yaitu pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan (Annisa Aulia Putri, 2023). Ini dapat di artikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya. Sedangkan efektivitas pelaksanaan kebijakan otonomi daerah adalah sejauh mana kegiatan pemerintah daerah dapat melaksanakan, mewujudkan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pengambilan keputusan partisipasi masyarakat. Pelaksanaan pembangunan dan juga penyelesaian berbagai permasalahan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengetahui efektivitas dari aktualisasi nilai-nilai Pancasila dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi di DPMPTSP Kabupaten Gianyar.

METODE

Penulisan ini menggunakan metode penulisan kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus, dengan unit analisis DPMPTSP Kabupaten Gianyar. Penulisan kualitatif adalah penulisan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penulisan misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (I Wayan Arya Sugiarta, 2023). Penulisan ini akan meneliti tentang efektivitas aktualisasi nilai-nilai pancasila dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi di DPMPTSP Kabupaten Gianyar Provinsi Bali dengan key informan dalam penulisan ini adalah kepala dinas DPMPTSP Kabupaten Gianyar. Sumber data penulisan adalah sumber dimana penulis menemukan informasi apapun yang berkaitan dengan efektivitas aktualisasi nilai-nilai pancasila dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi. 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 penulisan. Data tersebut dapat berupa data dari riset lain, majalah, jurnal, artikel dan lain sebagainya. teknik pengumpulan data yang digunakan penulis sebagai instrumen penulisan dalam penulisan ini menggunakan teknik pengumpulan data Menurut Creswell (2013) adalah observasi/pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Penulis 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

Mengukur efektivitas aktualisasi Pancasila dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi dapat dilakukan dengan memadukan nilai-nilai dasar Pancasila ke dalam prinsip digitalisasi dan pelaksanaan pelayanan publik. Aktualisasi nilai Ketuhanan Yang Maha Esa dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi berarti mengintegrasikan prinsip-prinsip ketuhanan, etika, moral, dan penghormatan terhadap keyakinan agama dalam proses dan sistem pelayanan yang menggunakan teknologi digital. DPMPTSP Kab. Gianyar sudah menerapkan nilai dari sila pertama ini dengan memberikan keadilan dalam akses layanan digital. Sistem pelayanan digital harus tersedia untuk semua orang tanpa membedakan agama, suku, atau golongan. Setiap warga berhak mendapatkan layanan yang adil dan setara. Layanan digital yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang mungkin kurang terpapar teknologi (masyarakat pedesaan, lansia, dan lainnya), tanpa memandang latar belakang agama atau keyakinan, tidak ada persyaratan yang

mempersulit akses bagi pemohon berdasarkan identitas agama, tidak ada laporan tentang pelanggaran etika dalam pelayanan digital. Ketersediaan fitur pengaduan atau pelaporan pelanggaran yang sesuai dengan prinsip moral dan keadilan. Kemudahan akses bagi semua agama tanpa diskriminasi pada layanan digital. Sistem digitalisasi harus mempromosikan transparansi dan kejujuran, mencerminkan nilai Ketuhanan melalui keterbukaan dan akuntabilitas. Informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, dan waktu pelayanan disampaikan secara terbuka di platform digital, sehingga tidak ada penipuan atau manipulasi, semua layanan digital bebas dari penyelewengan dan korupsi, serta laporan tersedia untuk publik. DPMPTSP Kab. Gianyar menyediakan beberapa layanan digital, di antaranya:

1. AMANBOS: Aplikasi web yang memungkinkan pemohon mengajukan perizinan secara online dari mana saja dan kapan saja.
2. SPAN LAPOR: Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat.
3. KSWP: Konfirmasi Status Wajib Pajak.
4. Selain layanan digital, DPMPTSP Kabupaten Gianyar juga menyediakan layanan lainnya, seperti:
5. Cetak Nomor Induk Berusaha (NIB)
6. Cetak Sertifikat Standar untuk Risiko Rendah dan Izin Usaha untuk Risiko Tinggi
7. Untuk menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan, Anda dapat:
8. Menuliskan pengaduan secara tertulis kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar di Jalan Ngurah Rai No 5 – 7 Gianyar, 80511
9. Menghubungi DPMPTSP Kabupaten Gianyar melalui telepon di nomor 0361-942230
10. Menghubungi DPMPTSP Kabupaten Gianyar melalui email di alamat dpmptsp.gianyar@gmail.com
11. Menghubungi DPMPTSP Kabupaten Gianyar melalui SMS/Whatsapp di nomor 081916428365, 081353793015, atau 0895355460273
12. Mengakses website DPMPTSP Kabupaten Gianyar di <https://dpmptsp.gianyarkab.go.id>
13. Mengakses Instagram DPMPTSP Kabupaten Gianyar di @dpmptsp_gianyar
14. Mengakses Facebook DPMPTSP Kabupaten Gianyar di DPMPTSP.Gianyarrr
15. Mengakses aplikasi Android/IOS SP4N-LAPOR!

Gambar 1. Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Terkait Perizinan dan Non Perizinan



Sumber: Website resmi DPMPTSP Kabupaten Gianyar

Melindungi data pribadi pengguna adalah bentuk penghormatan terhadap martabat dan hak asasi manusia, sejalan dengan nilai Ketuhanan. Pengelolaan data pribadi harus dilakukan secara etis dan bertanggung jawab. Fasilitas untuk membantu masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi melalui bantuan hotline atau pusat bantuan digital. Digitalisasi pelayanan publik harus menciptakan lingkungan yang meminimalisir peluang untuk penyalahgunaan wewenang, dengan tetap menjunjung tinggi nilai kejujuran dan integritas sebagai wujud pengabdian kepada Tuhan.

Gambar 2. Peringatan Zona Integritas



Sumber: Website resmi DPMPTSP Kabupaten Gianyar

Memberikan fleksibilitas bagi pengguna dan pegawai publik untuk menjalankan ibadah sesuai dengan keyakinan mereka tanpa mempengaruhi produktivitas pelayanan. Dengan penerapan prinsip-prinsip ini, pelayanan publik berbasis digital tidak hanya menjadi lebih efisien dan efektif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai luhur Ketuhanan Yang Maha Esa, yang menghargai hak asasi, keadilan, moralitas, dan kemanusiaan. Aktualisasi nilai Kemanusiaan yang Adil dan Beradab dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi berarti memberikan layanan yang adil, setara, dan manusiawi kepada semua warga negara dengan memanfaatkan teknologi digital. Nilai ini berfokus pada penghormatan terhadap martabat manusia, empati, keadilan, dan kesetaraan dalam setiap aspek pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis digital harus bisa diakses oleh semua lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang ekonomi, sosial, agama, atau budaya. Pelayanan digital harus mencerminkan rasa kemanusiaan dengan menyediakan akses yang mudah bagi penyandang disabilitas. Teknologi harus mendukung semua orang, termasuk yang memiliki keterbatasan fisik. Meskipun pelayanan berbasis teknologi, pendekatan empati tetap harus ada. Penggunaan teknologi seharusnya tidak menghilangkan sentuhan manusia dalam pelayanan. Dalam dunia digital, perlindungan data pribadi adalah aspek penting dari penghormatan terhadap hak dan martabat manusia. Data harus dikelola dengan aman dan tidak disalahgunakan. Tidak ada perbedaan dalam pemberian layanan, baik secara prosedur maupun kecepatan, yang berdasarkan latar belakang pengguna. Sistem pelayanan digital yang ramah gender, serta memperhatikan kebutuhan khusus kelompok tertentu seperti ibu hamil atau anak-anak. Dengan penerapan prinsip-prinsip di atas, nilai Kemanusiaan yang Adil dan Beradab dapat diaktualisasikan dalam pelayanan publik berbasis digital. Hal ini memastikan bahwa teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mempertahankan aspek keadilan, kesetaraan, dan penghormatan terhadap martabat manusia.

Hasil wawancara dengan para informan dan dari data pendukung yang penulis peroleh 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 pelayanan 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. Dalam SK kode etik pelayanan ini diatur pula mengenai standar perilaku, setiap pelayanan publik dan penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. adil dan tidak diskriminatif
2. bersikap cermat, santun, dan ramah
3. tegas, handal, cepat, dan tepat
4. profesionalisme
5. tidak mempersulit
6. membuka diri, bersikap simpatik dan bersedia menampung berbagai kritik, protes, keluhan, serta kebenaran dan penerima layanan

Kewajiban pelayanan publik, pelayanan publik wajib:

1. memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing
2. menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani
3. bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsive, transparan, dan profesionalisme sesuai ketentuan yang berlaku
4. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara
5. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
6. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
7. terbuka untuk menghindari benturan kepentingan
8. proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
9. memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku
10. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar penyelenggaraan pelayanan publik
11. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
12. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik
13. mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
14. melaporkan harta kekayaan, bagi yang wajib menyampaikan laporan harta kekayaan penyelenggara negara (LHKPN) dan melaporkan gratifikasi pada komisi pemberantasan korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima

Larangan pelayanan publik:

1. Melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat (diskriminasi)
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih (favoritisme) kepada kelompok tertentu/perorangan
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain
5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar

- ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dan ucapan terimakasih, imbalan, sumbangan, dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung
 8. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak asset negara atau dokumen milik negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik
 9. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi
 10. Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain
 11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan, dan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara

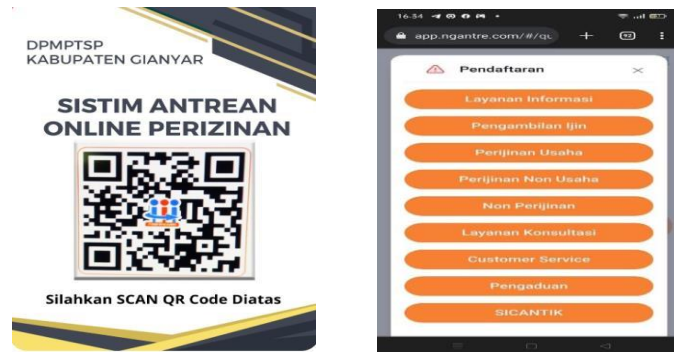
Gambar 3. Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Gianyar



Sumber: Website resmi DPMPTSP Kabupaten Gianyar

Selain kode etik dan maklumat pelayanan diatas, Kepala DPMPTSP juga mengeluarkan SK nomor : 921/E-13/HK/2021 tentang penetapan tata tertib jam kerja dan seragam pegawai. Didalam sk ini diatur mengenai ketentuan jamkerja pada DPMPTSP dan ketentuan seragam pegawai di DPMPTSP. Sebagai pengaplikasian digitalisasi pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Gianyar juga memiliki sistem antrean perijinan online, sehingga masyarakat yang ingin mengurus perizinan bisa mendapatkan antrean secara online dari rumah sehingga dapat menekan jumlah antrean yang membludak. Berikut ini merupakan tampilan sistem antrean perizinan yang dapat diakses secara online.

Gambar 4. Sistem Antrean Perizinan Online



Sumber: Website Resmi DPMPTSP Kabupaten Gianyar

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. Berikut merupakan foto masyarakat penyandang disabilitas yang melakukan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gianyar.

Gambar 5. Pelayanan Perizinan untuk Penyandang Disabilitas



Sumber: Dokumentasi DPMPTSP Kab. Gianyar

Aktualisasi nilai Persatuan Indonesia dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi berarti menerapkan prinsip kebersamaan, kesetaraan, dan semangat persatuan dalam pelayanan yang menggunakan teknologi digital. Pelayanan publik berbasis digital harus memperkuat integrasi bangsa, menghormati keragaman, dan merangkul semua golongan masyarakat. Layanan publik digital dapat menjadi platform untuk memperkuat rasa kebangsaan dengan menyediakan konten yang mempromosikan keragaman budaya, sejarah nasional, dan kebersamaan sebagai bangsa. Penggunaan simbol-simbol nasional seperti lambang negara dan bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam semua platform pelayanan digital. Dalam pelayanan berbasis digital, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar harus menjadi standar utama untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan mempersatukan seluruh warga negara. Semua platform digital layanan publik menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa utama, dengan tetap menyediakan pilihan bahasa daerah atau internasional jika diperlukan. Belum tersedianya fitur terjemahan otomatis dalam bahasa daerah atau bahasa internasional bagi masyarakat yang memerlukan, namun tetap menekankan persatuan dalam penggunaan bahasa nasional. Sistem layanan yang ramah dan terbuka bagi semua golongan, tidak memberikan perlakuan istimewa atau diskriminasi berdasarkan latar belakang SARA. Peningkatan literasi digital di seluruh lapisan masyarakat

penting untuk memastikan tidak ada warga negara yang tertinggal dalam mengakses layanan publik berbasis teknologi.

Aktualisasi nilai Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan Perwakilan dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi berarti menerapkan prinsip demokrasi yang didasarkan pada kebijaksanaan dan musyawarah dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik yang menggunakan teknologi digital. Nilai ini mencerminkan pendekatan demokratis yang bijaksana, di mana keputusan diambil dengan memperhatikan aspirasi rakyat dan mempertimbangkan berbagai perspektif secara bijaksana. Melibatkan masyarakat dalam proses perancangan dan evaluasi layanan digital untuk memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Mengadakan forum atau konsultasi publik secara daring untuk mengumpulkan masukan dari masyarakat terkait desain dan fitur layanan digital. Menyediakan platform feedback yang memungkinkan warga negara memberikan saran dan kritik mengenai layanan digital secara langsung. Keputusan terkait layanan digital harus didasarkan pada data yang valid dan pertimbangan yang bijaksana, serta melibatkan analisis mendalam tentang dampak keputusan terhadap masyarakat. Mengadopsi prinsip musyawarah dalam penyusunan kebijakan dan prosedur pelayanan digital, dengan melibatkan berbagai stakeholder untuk mencapai keputusan yang konsensual dan berorientasi pada kepentingan umum. Memfasilitasi dialog terbuka antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat untuk membangun pemahaman bersama dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul terkait pelayanan digital.

Gambar 6. Kegiatan sosialisasi program-program pelayanan publik di salah satu desa di Kabupaten Gianyar



Sumber: dokumentasi DPMPTSP Kab. Gianyar

Pelayanan publik berbasis digitalisasi dapat mencerminkan nilai Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan Perwakilan secara efektif. Hal ini memastikan bahwa teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan tetapi juga memperkuat prinsip demokrasi, keadilan, dan kebijaksanaan dalam setiap aspek pengambilan keputusan dan pelaksanaan layanan publik. Aktualisasi nilai Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia dalam pelayanan publik berbasis digitalisasi berarti memastikan bahwa teknologi digital digunakan untuk memperjuangkan kesejahteraan bersama, keadilan, dan pemerataan akses di seluruh masyarakat. Tujuannya adalah agar setiap individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau geografis, dapat memperoleh manfaat dan hak yang sama dari layanan publik yang berbasis teknologi. Menyediakan layanan yang adil dan tidak diskriminatif, sehingga semua orang mendapatkan perlakuan yang setara tanpa memandang ras, agama, suku, atau status sosial.

Gambar 7. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di DPMPTSP Kab. Gianyar



Sumber: dokumentasi penulis

Menyediakan mekanisme pengaduan untuk menangani kasus diskriminasi atau ketidakadilan dalam layanan digital. Bekerja sama dengan organisasi non-pemerintah, sektor swasta, dan komunitas lokal untuk memperluas jangkauan dan efektivitas layanan digital dalam mencapai keadilan sosial. Membentuk kemitraan dengan lembaga-lembaga sosial dan komunitas lokal untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, pelayanan publik berbasis digitalisasi dapat mencerminkan nilai Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia, memastikan bahwa semua warga negara memperoleh manfaat yang setara dari teknologi digital, dan tidak ada kelompok yang tertinggal atau dirugikan.

SIMPULAN

Aktualisasi nilai-nilai Pancasila dalam pelayanan publik berbasis digital yang diberikan di DPMPTSP Kab. Gianyar sudah cukup baik, terbukti dengan pelayanan digital yang diberikan tidak hanya efisien, tetapi juga mencerminkan prinsip keadilan, kemanusiaan, dan inklusivitas yang menjadi inti dari Pancasila. Sistem layanan digital harus terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap mempertahankan prinsip-prinsip Pancasila. Meningkatkan program pendidikan dan pelatihan digital untuk meningkatkan literasi digital untuk masyarakat. Memperbaiki infrastruktur digital di daerah terpencil dan kurang berkembang untuk memastikan akses yang lebih adil bagi semua lapisan masyarakat. Mengadakan evaluasi berkala terhadap penerapan nilai-nilai Pancasila dalam layanan digital dan mengatasi masalah yang muncul untuk memperbaiki dan menyesuaikan kebijakan.

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.
- Annisa Aulia Putri, D. P. (2023). Efektivitas Pengelolaan Kearsipan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 14, Nomor 2, Juni 2023*, 115-124.
- 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/>.
- 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.
- Siti Marfu'ah, A. K. (Juni 2024). Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Dibojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 15, Nomor 2*, 271-283.
- 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.
- Wahyudi. (2016). Reaktualisasi Nilai-Nilai Pancasila Reaktualisasi Nilai-Nilai Pancasila Indonesia. *FKIP UNS Journal systems*, 382-394.