

# PELAYANAN PUBLIK DI ERA SOCIETY 5.0

Sabtu, 29 Oktober 2022 - Ita Wijayanti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Syech Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin menyelenggarakan seminar administrasi pelayanan publik, pada Sabtu (29/10/2022), dan mengundang penulis menjadi narasumber.

Menariknya, mahasiswa atau peserta yang hadir sangat antusias menyimak, mereka memiliki rasa penasaran, apakah Indonesia bisa menuju pelayanan publik 5.0 atau pelayanan publik Super Smart Society?

Dalam rentetan pertanyaan yang disampaikan, mahasiswa mencoba menganalisa antara harapan publik dengan fakta atau potret pelayanan publik di Indonesia hari ini, sebagian mereka berpendapat bahwa masih banyak pekerjaan rumah yang belum selesai dalam pemberian pelayanan publik di Republik ini.

Secara sederhana, tema yang disajikan dalam seminar menurut sebagian mereka sangat berat, bila melihat kondisi terkini pelayanan publik di negeri ini. Menurut mahasiswa, ada jarak yang terlalu jauh saat dunia sudah mulai berubah total dalam mengaplikasikan peradaban pelayanan publik, tetapi di Indonesia pelayanan publik serasa jalan di tempat, meskipun sudah ada yang memulai, tapi hasilnya masih belum menggembirakan.

Beberapa mahasiswa menyampaikan pengalaman mereka mengurus pelayanan di sejumlah instansi penyelenggara layanan, ada yang mendapat perlakuan kurang ramah, penyimpangan prosedur, pungutan liar, diskriminasi, sampai ada yang mengeluhkan masih kerap tidak mendapat pelayanan yang patut saat mengakses pelayanan publik.

Lalu, bagaimana dengan tematik yang di usung dalam seminar tersebut, pelayanan publik berbasis Society 5.0 yang dicetuskan pertama oleh negara Jepang, dimana inti dari perubahan ini adalah menyikapi dari majunya teknologi pasca revolusi Industri 4.0.

Fokus Super Smart Society 5.0 jangan sampai "mesin/teknologi" tersebut malah memberi dampak buruk bagi manusia. Akan tetapi harus ada harmonisasi dan kolaborasi, dimana teknologi akan memberi banyak manfaat, semakin memudahkan pekerjaan manusia, dengan tetap manusia itu sendiri menjadi aktor dan faktor utamanya.

Pelayanan publik 5.0 akan membawa pada kemudahan proses dan prosedur pelayanan, berbasis digitalisasi dan efisiensi, menjadikan pembaharuan teknologi untuk mempercepat tugas-tugas pelayanan. Dalam kondisi dan situasi serta di tempat mana pun tetap bisa memastikan layanan masih berjalan.

Pasca situasi pandemi Covid-19, sebenarnya negara-negara di dunia, termasuk Indonesia mulai menyadari pentingnya transformasi digitalisasi pelayanan publik, perubahan yang menjadi keniscayaan sudah mulai harus disiapkan sesegeranya. Tuntutan publik akan percepatan perubahan perbaikan di ruang layanan hari ini, harus segera di realisasikan, meski dengan tantangan siap atau tidak. Lambatnya penyelenggara layanan kita dalam berbenah, menjadi batu sandungan yang harus segera diatasi.

Perilaku maladministratif yang kerap dan masih terjadi di pelayanan publik kita, sudah tidak bisa ditolerir dan dibutuhkan tindakan yang tegas. Sudah bukan saatnya SDM yang bergelut di pelayanan publik adalah SDM yang tidak kompeten, tidak disiplin, tidak jujur, dan tidak profesional. Sebab, inilah yang menjadi faktor penghambat utama, selain minimnya anggaran dan sarpras pelayanan publik.

Belum lagi berbicara kemampuan leadershipnya, atau kemampuan pimpinannya, tak bisa lagi menempatkan SDM yang "ABS" (asal bapak senang). Tetapi, pimpinan yang memiliki komitmen penuh melaksanakan pelayanan publik, memiliki pengetahuan memadai, banyak keterampilan, ide dan inovasi, cerdas dalam memotivasi, ahli manajemen organisasi, dan yang penting mampu membawa perubahan dalam ruang pelayanan publik. Sehingga, membangun reformasi birokrasi di era Society 5.0. bukan isapan jempol semata, penguasaan teknologi, kemampuan dalam menggunakan, serta sadar dalam mengembangkan menjadi pesan penting pelayanan publik 5.0.

Jangan sampai negara lain sudah berlari dengan cepat, kita masih berjalan di tempat. Sudah saatnya Indonesia merevitalisasi pelayanan publik dengan memasang target-target efektif, mendesain program percepatan layanan yang lebih pro terhadap warga masyarakat, membentuk Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berjiwa melayani bukan mental dilayani, memegang teguh prinsip asas umum pemerintahan yang baik serta jauh dari perbuatan KKN, dan maladministrasi.

