



Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Society 5.0 di Kabupaten Kuantan Singingi

Desriadi^{1*}, Seno Andri², Harapan Tua RFS³, Dadang Mashur⁴

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi

^{2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

e-mail : desriadi03@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang terdiri dari barang publik (public goods) dan jasa publik (public services). Pelayanan publik merupakan tugas negara yang diwakili oleh pemerintah memberikan barang publik dan jasa publik secara gratis. sebagaimana yang diungkapkan oleh Founding Fathers negara Indonesia yang tertuang dalam Undang – Undang Dasar 1945 yang tujuan akhirnya negara adalah Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia. Untuk mencapai cita – cita mulia ini ada jembatan yang harus dilalui, terdapat pada Alinea keempat pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 berbunyi : pertama; Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia. Kedua; Memajukan kesejahteraan umum. Ketiga; Mencerdaskan Kehidupan Bangsa. Keempat; Ikutserta menciptakan perdamaian dunia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, memiliki enam sumber utama yaitu Dokumentasi, Rekaman arsip, wawancara, Observasi lapangan, Observasi Partisipan dan Perangkat fisik. Serta Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik literature review yaitu metode pengumpulan informasi penelitian dari berbagai buku, jurnal yang relevan.

Kata kunci : Kebijakan, Pelayanan Publik, Society 5.0

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang terdiri dari barang publik (public goods) dan jasa publik (public services) inilah rujukan dari konsep pelayanan publik. Barang publik adalah barang yang semua orang boleh memakainya serta bersifat gratis. Contohnya : Udara, Ikan di Laut, Ikan di Sungai, Jalan Raya, Gedung pendidikan dan lain – lain. Selanjutnya Jasa Publik adalah jasa yang diberikan oleh negara melalui pemerintah kepada Masyarakat. Contohnya : Keamanan, Ketertiban, Pendidikan (guru dan dosen mengajar dan mendidik), dan lain – lain. Apabila Negara Melalui pemerintah memberikan barang publik dan jasa publik itulah disebut dengan pelayanan publik.

Negara yang diwakili oleh pemerintah memberikan barang publik dan jasa publik kepada rakyat. Untuk menerapkan ini pemerintah melibatkan Masyarakat dalam pelaksanaannya melalui pajak. Negara meminta uang kepada rakyat dengan cara paksa itulah yang disebut pajak. Melalui pajak ini barang publik bisa diberikan oleh pemerintah kepada Masyarakat atau rakyat berupa jalan raya dan lain sebagainya.

Penyediaan barang publik dan jasa publik adalah kewajiban dari pemerintah untuk memfasilitasinya untuk rakyat yang merupakan hasil pajak, maka dari itu pemerintah merubah dalam bentuk Pendidikan. Oleh karena itu setiap warga negara wajib mendapatkannya karena sudah dibiaya oleh negara. Maka barang publik dengan barang privat berbeda bentuknya dan manfaatnya.

Pentingnya pelayanan publik bagi kesejahteraan Masyarakat, sebagaimana tujuan negara dengan kemerdekaan Indonesia tahun 1945 memiliki tujuan mulia sebagaimana yang diungkapkan oleh Founding Fathers negara Indonesia yang tertuang dalam Undang – Undang Dasar 1945 yang tujuan akhirnya itu adalah Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia. Untuk mencapai cita – cita mulia ini ada jembatan yang harus dilalui, di dalam Alinea keempat pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 berbunyi :

1. Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Ikut serta menciptakan perdamaian dunia

Inilah yang menjadi jembatan menuju keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Yang menjadi pelaku aktor untuk melakukan atau menjalankan jembatan tersebut adalah negara yang diwakili oleh pemerintah. Jadi tugas pemerintah menurut pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 itu adalah pertama; Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, yaitu dari keamanan, bencana alam, kebakaran, serangan negara lain, maka inilah yang disebut dengan public service. Kedua; memajukan kesejahteraan umum, artinya dari kondisi miskin menjadi setengah kaya kemudian dimajukan lagi menjadi kaya. Untuk memajukan kesejahteraan umum itulah negara memberikan barang publik dan jasa publik. Tanpa kedua unsur ini tidak mungkin Masyarakat akan Sejahtera. Sehingga dengan kondisi jalan raya

sudah bagus dan nyaman untuk digunakan tarap hidup rakyat akan meningkat dari kondisi sulit menjadi lebih Sejahtera. Dengan jalan raya yang bagus, transportasi akan lancar dan memudahkan Masyarakat untuk membawa barang dagangan dari desa ke kota. Ketiga ; Mencerdaskan kehidupan bangsa yaitu dengan membangun sekolah mulai dari TK, SD, SMP, SMA, SMK, Ma sampai ke Tingkat Perguruan Tinggi. Pada kenyataannya kondisi ini belum maksimal dilakukan oleh negara (pemerintah), sehingga pelayanan publik menjadi tidak merata. Untuk menciptakan kondisi ini harus semua anak bangsa wajib mendapatkan Pendidikan sampai ke jenjang perguruan tinggi. Apabila sudah wajib bagi seluruh rakyat Indonesia mendapatkan Pendidikan sampai ke jenjang perguruan tinggi itulah baru bisa dikatakan negara normal. Dalam mencapai negara normal dengan mewajibkan seluruh anak bangsa mendapatkan Pendidikan itu harus ada sanksi, sehingga Pendidikan di Indonesia menjadi merata.

Faktor pelayanan publik di Indonesia belum merata, apabila dilihat dari regulasi atau kebijakan – kebijakan pemerintahan sebagaimana yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014. Secara keilmuan yang diambil dari data empirik kemudian dilakukan riset ilmiah yang dilakukan berulang – ulang bagi negara yang kemudian menjadi konsep dan teori serta validasi secara terus – menerus. Pemerintah daerah diberikan kewenangan oleh pemerintah pusat untuk mengurus daerah, tetapi tidak memiliki dana cukup untuk mengurus daerah tersebut. Sebagaimana pengertian public service yaitu penyediaan dan memberikan barang publik dan jasa publik untuk rakyat atau Masyarakat. Pemerintah dalam negara kesatuan yaitu otoritas kekuasaan dipegang oleh pemerintah pusat. Sementara di negara serikat otoritas itu berada di negara bagian dan sebaliknya Sebagian dipegang oleh negara federal. Indonesia yang sangat luas mencapai adalah negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah pulau 13.466, luas daratan 1.922.570 km² dan luas perairan 3.257.483 km². Tentu mengurusnya sangatlah berat, maka dari itu pemerintah pusat menyerahkan Sebagian kewenangan itu kepada daerah otonom (provinsi dan kabupaten/kota). Dalam penyerahan kewenangan ini tentunya harus adil (fair), artinya penyerahan kewenangan ini harus didukung dengan anggaran (budgeting) yang mencukupi. Design pemerintahan daerah di negara Indonesia yaitu daerah otonom diberi kewenangan / urusan pemerintah yang cukup banyak kepada pemerintahan daerah (provinsi dan kabupaten / kota) tetapi tidak didukung dengan anggaran yang sesuai dengan kewenangan tersebut. Desentralisasi itu penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Mengatur (regelen) dan mengurus (bestuur) kewenangan yang telah diserahkan tersebut dengan membuat aturan sendiri.

Pemerintah daerah yang diberikan kewenangan harus menghitung kebutuhan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh Masyarakat, seperti data kebutuhan Pendidikan, infrastruktur, Kesehatan, dan lain – lain. Setelah itu diberikan anggaran yang jelas untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mensukseskan pelayanan publik.

Kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dapat mensejahterakan Masyarakat adalah harus diatur secara sistematis, logis. Yang harus diperbaiki dalam pelayanan publik adalah pertama; pelayanan dasar seperti Pendidikan, perawatan Kesehatan, air bersih, irigasi, jalan raya, sarana prasarana ekonomi rakyat (pasar, kios, tempat gallery, Listrik, internet), semua kebutuhan ini harus ada target pencapaiannya yang jelas dan terukur serta berkelanjutan. Kedua; harus ada sanksi tegas dan konsisten oleh negara terhadap hukum yang telah ditetapkan.

Istilah pelayanan berasal dari kata ‘layan’ yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia [1].

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.[2] [1] mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan Masyarakat [3].

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia, yaitu:

- 1) Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan

dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.

- 2) Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah.
- 3) Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar [3]

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik masyarakat yang dilayani maupun penyelenggara pelayanan. Pelayanan berkualitas ini harus diupayakan agar tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum bisa terwujud dengan cara perbaikan kinerja organisasi. Salah satu upaya perbaikan kinerja organisasi adalah melalui penataan kelembagaan. Penataan kelembagaan merupakan faktor determinan yang memengaruhi struktur dan kewibawaan institusional penyelenggara pelayanan publik. Penataan kelembagaan dapat dilakukan melalui evaluasi organisasi dengan mencari model desain organisasi birokrasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. “Dalam New Public Service semua pihak ikut berperan mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Tiga komponen penting dalam masyarakat adalah pemerintah, pebisnis, dan masyarakat sipil. Ketiga kekuatan tersebut yang menjadi dasar terbentuknya good governance”, Denhardt & Denhardt dalam [4].

Birokrasi diharuskan untuk berubah orientasi yaitu dari paradigma Constitutionalism ke paradigma Communitarianism, atau dari model institution-centric service ke citizen-centric governan. Kemudian dalam mengimplementasikan paradigma tersebut, harus diterapkan pola citizen-centered collaborative public management. Dari uraian diatas, jelaslah bahwa dalam paradigma New Public Service, pelayanan sesungguhnya merupakan hak dan kewajiban bersama antara masyarakat dan pemerintah. Tetapi dalam penerapannya, New

Public Service menuntut peran yang lebih baik dari masyarakat untuk bersama-sama pemerintah menemukan solusidari permasalahan pelayanan yang kurang efektif dan masih belum memuaskan [3].

Pergeseran paradigm menjadikan peran Masyarakat tidak hanya sebagai objek pelayanan namun sebagai subjek pelayanan. Sinergitas untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik dapat terwujud dengan baik. Implikasi dari perubahan paradigma ini adalah perubahan terhadap struktur birokrasi, sumber daya organisasi dan sumber daya manusia serta tata Kelola pelayanan itu sendiri. Dalam road map reformasi birokrasi 2020-2024 ini, asas yang akan dikedepankan adalah fokus dan prioritas. Fokus berarti bahwa Upaya reformasi birokrasi akan dilakukan secara fokus pada akar masalah tata kelola pemerintahan. Prioritas berarti setiap pemerintah akan memilih prioritas perbaikan tata kelola pemerintahan sesuai dengan karakteristik sumber daya dan tantangan yang dihadapi. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan muara/outcome dari pelaksanaan reformasi birokrasi pada pemerintah daerah. Harapan masyarakat terhadap adanya pelayanan publik yang berkualitas terus meningkat dan berkembang secara dinamis seiring dengan perkembangan TIK yang sangat pesat. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Di samping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik [5].

Menurut Pasolong [6] terkait kualitas pelayanan publik, adalah sbb: “Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terdapat persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat”.

Dalam percepatan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk

dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

1. Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah sebagai berikut.
2. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada pemerintahan.
3. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada pemerintahan
4. Meningkatnya indeks kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh tiap – tiap pemerintahan. [5]

Pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan pada semua negara di dunia. Salah satu fungsi kehadiran Negara (yang direpresentasikan oleh pemerintah) adalah menjalankan fungsi pelayanan, yakni pelayanan publik. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan warga atau masyarakat luas dan Lembaga-lembaga nonpemerintah. [7] [8] menyatakan bahwa Negara merupakan alat (agency) dari masyarakat yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur hubungan-hubungan manusia dalam masyarakat dan menertibkan gejala-gejala kekuasaan dalam Masyarakat.

Digitalisasi dalam pelayanan publik ini diharapkan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dengan adanya kemudahan pelayanan, diharapkan juga dapat mengubah stigma ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik selama ini [1]. Transformasi digital adalah bagian proses dari teknologi yang lebih besar dan ini adalah perubahan yang berhubungan dengan penerapan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan masyarakat. Transformasi digital dapat dianggap sebagai tahap ketiga dari merangkul teknologi digital: kompetensi digital, penggunaan digital, dan transformasi digital, dengan penggunaan dan kemampuan transformatif dalam menginformasikan kesadaran digital [1].

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti [6].

Memasuki era society 5.0, implementasi penggunaan teknologi sudah mulai memperhatikan aspek-aspek humaniora guna menciptakan berbagai tools pada proses pemecahan masalah-masalah sosial yang ada [9] [10].

Jika di telusuri kembali, pada dasarnya berbagai tahapan konsep society bermula dari society 1.0 yang didefinisikan sebagai sekelompok orang yang berburu dan berkumpul dalam keharmonian dengan alam. Kemudian, society 2.0 merupakan konsep suatu kelompok budidaya pertanian, kemajuan organisasi, dan pembangunan negara. Selanjutnya, Society 3.0 adalah konsep masyarakat yang mampu mendorong industrialisasi dan memfasilitasi produksi massal melalui revolusi industri. Sedangkan, konsep Society 4.0 akan mengidentifikasi masyarakat informasi yang mewujudkan nilai tambah yang lebih besar dengan menghubungkan aset tidak berwujud melalui jaringan informasi. Kemudian, era society 5.0 saat ini merupakan suatu terobosan konsep masyarakat informasi yang dibangun di atas society 4.0 dan bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang berpusat pada manusia yang sejahtera di mana setiap orang akan menikmati hidup secara maksimal [11]; [12]; [10].

Sebagaimana roadmap society 5.0 yang humanis yang dikenal super smart society (society 5.0) yang telah digambarkan. Society 5.0 merupakan pengembangan dari konsep – konsep sebelumnya. Konsep “Masyarakat 5.0 / Society 5.0” menjadikan manusia sebagai pusat pengendali teknologi. Manusia berperan lebih besar dengan mentransformasi big data dan teknologi bagi kemanusiaan demi tercapainya kehidupan yang lebih baik.

Berikut dapat digambarkan Revolution History Society pergeseran tatanan kehidupan manusia pada tabel 3 berikut.

Tabel 1. Revolution History Industry dan Society

Happen to Industry		Happen to Society	
1.0	Mekanisasi	1.0	Masyarakat berburu dan pengumpul
2.0	Produksi Massal	2.0	Masyarakat pertanian
3.0	Komputer, otomasi	3.0	Masyarakat industry
4.0	Internet of Things / Benda – benda dalam jaringan	4.0	Masyarakat informasi
		5.0	Masyarakat pintar

Kehadiran Society 5.0 dapat dikatakan sebagai pengembangan untuk membenahi beberapa masalah sosial yang saat ini dihadapi karena sangat cepatnya perkembangan teknologi dan informasi. Pemahaman Society 5.0 sebagai masyarakat yang berpusat pada manusia yang menyeimbangkan kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial dengan sistem yang sangat mengintegrasikan ruang dunia maya dan ruang fisik [12].

Pada era society 5.0 memiliki tujuan utama yakni untuk menciptakan kesejahteraan melalui pertumbuhan ekonomi dan perkembangan teknologi kepada seluruh lapisan masyarakat [13]. Era society 5.0 mengacu pada konsep yang menerapkan

teknologi pada revolusi industri 4.0 yang memperhatikan aspek humaniora untuk melahirkan cara-cara penyelesaian masalah-masalah sosial [9]. Kemudian, era society 5.0 adalah suatu bentuk kecerdasan sosial yang secara kuat dapat mengintegrasikan antara ruang fisik dan ruang cyber [14]. Dengan demikian, era society 5.0 dapat dipahami sebagai salah satu bentuk kehidupan masyarakat yang menggabungkan data melalui teknologi informasi untuk mendorong peningkatan kecerdasan sumber daya manusia dalam pengembangan berbagai peluang yang dapat dilaksanakan berdasarkan aspek humaniora guna menyelesaikan berbagai persoalan sosial [10]. Tujuan dari konsep ini sendiri adalah mewujudkan masyarakat dimana manusia-manusia di dalamnya benar-benar menikmati hidup dan merasa nyaman, aman dan damai serta berkeadilan.

Di era society semua teknologi merupakan bagian sangat penting tatanan kehidupan manusia. Kebutuhan manusia terhadap Internet sebagai bagian penting bagi kehidupan. Perkembangan Society 5.0 signifikan terhadap perkembangan teknologi dan masyarakat memiliki peran sebagai respon revolusi Industri 4.0. yakni :

- 1) Masyarakat sebagai Ekosistem yang Pintar;
- 2) Masyarakat sebagai Ekosistem yang Komprehensif;
- 3) Interaksi Inovasi dengan Kesejahteraan (Wellbeing). [12].

Menurut [15] Society 5.0 adalah suatu konsep masyarakat yang berpusat pada manusia (human-centered) dan berbasis teknologi (technology based). Konsep ini lahir sebagai pengembangan dari revolusi industri 4.0 yang dinilai berpotensi mendegradasi peran manusia. Konsep yang diusung dalam Society 5.0 ini mengusung keseimbangan dalam 5 unsur utama yang ada dalam kehidupan seorang manusia, yaitu; Emosional, Intelektual, Fisikal, Sosial, dan; Spiritualitas untuk keseimbangan.

Beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap orang dalam menghadapi era society 5.0 yakni : Pertama; Leadership. Kedua; language Skills. Ketiga; IT Literacy. Keempat; Writing Skills. Sejalan dengan sebelumnya Teori David C. Korten [16] mengatakan Pembangunan berpusat pada manusia, harus ditekankan pada pengelolaan sumber yang bertumpu pada komunitas, dengan ciri – ciri sebagai berikut :

- 1) Secara bertahap prakarsa dan proses pengambilan keputusan, untuk memenuhi kebutuhan harus diletakkan pada masyarakat sendiri;
- 2) Kemampuan masyarakat untuk mengelola dan memobilisasi sumber-sumber yang ada, harus

ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan mereka;

- 3) Memperhatikan variasi lokal, karena itu sifatnya amat fleksibel, menyesuaikan dengan kondisi lokal;
- 4) Menekankan social learning antara birokrasi dan komunitas mulai dari proses perencanaan sampai evaluasi proyek dengan mendasarkan diri pada saling belajar;
- 5) Membentuk jaringan (networking) antara birokrat dengan lembaga swadaya masyarakat maupun satuan-satuan organisasi tradisional yang mandiri.

David C. Korten. menyebutkan model pembangunan tersebut sebagai model pembangunan yang berpusat pada manusia. Menurutnya mungkin semua kebutuhan dasar manusia bisa dipenuhi, tetapi itu bukan berarti telah memberikan mereka suatu lingkungan forbeing human. Lebih lanjut Korten mengatakan bahwa pembangunan yang berpusat pada manusia, sungguh-sungguh ditujukan pada memberi manfaat bagi orang, baik dalam berbuat maupun dalam hasilnya, juga memberikan mereka kesempatan untuk mengembangkan kepandaian yang kreatif bagi masa depannya sendiri dan masa depan masyarakat [17].

Model pembangunan seperti ini, akan mengurangi ketergantungan masyarakat pada birokrasi dan lebih menjamin pertumbuhan self-sustaining capacity masyarakat menuju sustained development [18].

Kalau dalam model pembangunan yang berorientasi pada pemerataan diterapkan strategi bottom-up planning yang didukung oleh service provider dari birokrasi, maka model pembangunan yang terpusat pada manusia membutuhkan, transactive planning yaitu menekankan perencanaan dalam rangka pembangunan masyarakat melalui kebijaksanaan yang demokratis (democratic policy), disini birokrasi melaksanakan perencanaan bersama-sama masyarakat dan sifatnya sebagai enabler/facilitator [16]. Sebagai fasilitator, pola tingkah laku birokrat dari model pembangunan ini, seharusnya seperti yang digambarkan Y.C. Yen [18] [16] yaitu pihak yang datang dan hidup bersama masyarakat, belajar dari mereka, merencanakan dan bekerja bersama mereka, memulai dengan apa yang mereka ketahui, membangun dengan apa yang mereka miliki dan mengajar mereka dengan contoh-contoh serta belajar dengan berbuat.

Menurut [19]; [20] istilah kebijakan (policy term) digunakan dalam praktek sehari-hari namun digunakan untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda. Istilah ini sering dipertukarkan dengan tujuan (goals), program, keputusan (decisions), standard, proposal, dan grand design. Namun demikian, meskipun kebijakan publik mungkin kelihatannya sedikit

abstrak atau mungkin dapat dipandang sebagai sesuatu yang “Terjadi” terhadap seseorang.

Secara umum, istilah “kebijakan” atau “policy” [21]; [20] digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Salah satu definisi mengenai kebijakan publik diberikan oleh Robert Eyestone. Ia mengatakan bahwa “Secara Luas” kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai “hubungan suatu unit Pemerintah dengan lingkungannya” [22]. Konsep yang ditawarkan Robert Eyestone ini mengandung pengertian yang sangat luas dan kurang pasti karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Batasan lain tentang kebijakan publik diberikan oleh Thomas R. Dye yang mengatakan bahwa “kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan” [23] [20]. Walaupun batasan yang diberikan oleh Thomas R. Dye ini dianggap agak tepat, namun batasan ini tidak cukup memberi perbedaan yang jelas antara apa yang diputuskan oleh Pemerintah untuk dilakukan dan apa yang sebenarnya dilakukan oleh Pemerintah. Di samping itu, konsep ini bisa mencakup tindakan-tindakan, seperti pengangkatan pegawai baru atau pemberian lisensi. Suatu tindakan yang sebenarnya berada di luar domain kebijakan publik.

Teori George C. Edward Edward III [24] berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b) Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan,

maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

- d) Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut pandangan Edwards [25]; [24] sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik. Struktur Birokrasi terdapat dua karakteristik utama, yakni Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi: SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan fragmentasi berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

Menurut pandangan Edward III [25]; [24] proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- a) Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- b) Faktor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Seringkali instruksi-intruksi yang diteruskan kepada pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.
- c) Faktor ketiga adalah konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-

perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

Teori Merilee S. Grindle Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle [24] dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel tersebut mencakup: sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut: Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan :

- a) Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- b) Derajat perubahan yang diinginkan.
- c) Kedudukan pembuat kebijakan.
- d) (Siapa) pelaksana program.
- e) Sumber daya yang dihasilkan

Sementara itu, konteks implementasinya adalah:

- 1) Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.
- 2) Karakteristik lembaga dan penguasa.
- 3) Kepatuhan dan daya tanggap.

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisikondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

Teori dari Merilee S. Grindle yang menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni :

- a) Isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Penggunaan teori tersebut dapat membantu peneliti untuk menganalisis implementasi Kebijakan Jampersel secara lebih mendalam.
- b) Konsep Kebijakan Publik Secara etimologis, istilah kebijakan atau policy berasal dari bahasa Yunani "polis" berarti negara, kota yang kemudian masuk ke dalam bahasa Latin menjadi "politia" yang berarti negara.

Akhirnya masuk ke dalam bahasa Inggris "policie" yang artinya berkenaan dengan pengendalian masalah-masalah publik atau administrasi pemerintahan. Istilah "kebijakan" atau "policy" dipergunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu badan pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu [24].

Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier Menurut Mazmanian dan Sabatier [24] ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (tractability of the problems), karakteristik kebijakan/undang-undang (ability of statute to structure implementation) dan variabel lingkungan (nonstatutory variables affecting implementation).

Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn Menurut Meter dan Horn [24] ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut [26]; [24] "bahwa setiap implementasi kebijakan selalu menghasilkan dampak tertentu pada kelompok sasaran, bisa positif (intended) atau bisa juga negatif (unintended)". Umumnya hanya sedikit kebijakan negara yang setelah dirumuskan dapat diimplementasikan dengan sendirinya (self-executing), sebagian besar justru tidak dapat diimplementasikan (nonself-executing).

Paradigma the new public service yang dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa semua ini menekankan pada partisipasi warga negara dalam merumuskan program-program layanan publik yang berpihak pada kebutuhan warga negara, memiliki hak yang sama, memberi ruang bagi partisipasi publik dan transparansi para penyedia layanan dalam menghadapi warga negara, akuntabilitas sesuai dengan program, norma dan implementasi yang dijalankan lembaga birokrasi selama ini.

Akar dari NPS dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi yang pernah dikemukakan oleh Dimock, Dahl dan Waldo. NPS berakar dari beberapa teori, yang meliputi:

1. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan; perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.
2. Model komunitas dan masyarakat sipil; akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun social trust, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.

3. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru; administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (human beings) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.
4. Administrasi negara postmodern; mengutamakan dialog (dirkursus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik daripada menggunakan one best way perspective [27].

Prinsip-Prinsip Dasar New Public Service

Menurut Denhardt & Denhardt [27] ada 7 prinsip-prinsip dalam New Public Service. Prinsip-prinsip tersebut yaitu:

1. Serve citizens, not customers Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agresi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dari kolaborasi dengan dan di antara warga negara.
2. Seek the public interest Administrator publik harus memberikan sumbangsi untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang disarankan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan bertanggung jawab bersama.
3. Value citizenship over entrepreneurship Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.
4. Think strategically, act democratically Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan kolaboratif.
5. Recognize that accountability is not simple Dalam perspektif ini abdi masyarakat juga harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.
6. Serve rather than steer Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama dalam membantu warga negara mengemukakan kepentingan bersama dan memenuhinya dari pada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai yang baru.
7. Value people, not just productivity Organisasi publik beserta jaringannya lebih

memungkinkan mencapai keberhasilannya dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif [28]; [29]; [30], yang bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Society 5.0 di Kabupaten Kuantan Singingi. Oleh karena itu, Penelitian ini akan memberikan penjelasan mengenai kebijakan pelayanan publik berbasis society 5.0 di mana pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan keterlibatan manusia dalam penyelesaian masalah pelayanan publik. Kemudian, Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik literature review yaitu metode pengumpulan informasi penelitian dari berbagai buku, jurnal yang relevan [31]. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, memiliki enam sumber utama yaitu Dokumentasi, Rekaman arsip, wawancara, Observasi lapangan, Observasi Partisipan dan Perangkat fisik [30].

Analisis data dalam penelitian kualitatif diilustrasikan oleh [32] sebagai pendekatan linear dan hirarkis yang dibangun dari bawah ke atas, namun dalam prakteknya pendekatan ini lebih interaktif.

3. Hasil dan Pembahasan

Menuju Pelayanan Publik Society 5.0

Pelayanan publik merupakan semua bentuk pemenuhan kebutuhan barang publik dan jasa publik dengan tujuan untuk kesejahteraan umum. Barang publik dan jasa publik yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintahan daerah, BUMN atau BUMD, dilaksanakan dan diberikan secara gratis untuk dinikmati oleh semua lapisan Masyarakat.

Dalam konsep Reinventing Government oleh Osborne dan Gaebler, terdapat sepuluh prinsip mewirausahakan birokrasi untuk upaya peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a) Prinsip Pertama: Pemerintah yang katalis (Catalytic Government). Konsep yang pertama ini maksudnya ialah mengarahkan ketimbang mengayuh (steering rather than rowing). Harus ada pemilah antara yang mengatur dan yang melaksanakan. Pemerintah harus tegas membedakan antara siapa pemerintah yang semestinya mengarahkan dan siapa yang semestinya melaksanakan. Dengan kata lain, pemerintah harus lebih fokus terhadap pengarahannya. Tidak mungkin pemerintah

- mengawasi atau mengayuh secara langsung proses pelayanan publik. Dengan demikian konsep di atas guna untuk memisahkan dengan tegas bahwa seharusnya pemerintah bisa fokus untuk menjadi pemikir dan pengarah. Sedangkan yang melaksanakannya diserahkan kepada yang paling bawah atau bisa juga diserahkan kepada pihak swasta. Contohnya ialah privatisasi dan lain sebagainya.
- b) Prinsip kedua: Pemerintah milik rakyat (Community Government). Prinsip ini maksudnya ialah memberdayakan atau memberi wewenang ketimbang melayani (Empowering rather than serving). Dalam hal ini pemerintah diharapkan mampu memberdayakan rakyatnya. Dengan kata lain, pemerintah juga bisa memberikan wewenang kepada masyarakat. Guna menjamin terselenggaranya pelayanan yang efisien dan efektif; serta produk pemerintah bisa mencoba mengalihkan pemilikannya ke masyarakat. Akhirnya, pelayanan tersebut bergeser ke pemberdayaan masyarakat dari suatu komunitas. Sehingga ada kemungkinan besar kelak bisa mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pemerintah. Lalu terciptalah masyarakat yang handal dengan kreasinya dan menjadi lebih mandiri.
- c) Prinsip ketiga: Pemerintah yang kompetitif (Competitive Government). Pemerintah yang kompetitif dengan cara menyuntikkan persaingan dalam pemberian pelayanan (Injecting Competition into service Delivery). Suatu pelayanan yang kompetitif dianggap suatu hal yang sehat. Berbeda dengan cara monopoli, bila dibiarkan akan timbul kembali ketergantungan pada satu pemilik. Pemerintah yang kompetitif disini lebih diartikan pemerintah wirausaha yang mampu bersaing dengan organisasi bisnis. Sehingga semuanya dapat mengembangkan kreativitas inovasi yang sangat menguntungkan bagi Negara dan masyarakatnya. Dengan pemberian penghargaan dan pembiayaan kepada suatu lembaga-lembaga pemerintah yang berhasil maju di suatu wilayah akan sangat diperhatikan oleh masyarakatnya. Di sanalah letak kompetisi yang akan membuat masyarakat dan pemerintahnya semangat seperti layaknya dalam sebuah perlombaan.
- d) Prinsip keempat: Pemerintah yang digerakkan misi (Mission Driven Government). Dalam prinsip ini diharapkan pemerintah bisa mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan (Transforming Rule-Driven Organizations) menjadi digerakkan oleh misi (mission-driven). Seringkali terjadi peristiwa di mana pemerintah tidak dapat dan tidak mampu mengambil langkah-langkah strategis tertentu karena belum adanya peraturan-peraturan yang mengaturnya. Sementara di pihak lain, kerap terjadi kasus dimana pemerintah tidak berani melakukan sebuah tindakan karena cenderung bertentangan dengan peraturan yang berlaku (walaupun peraturan yang bersangkutan sudah tidak cocok lagi diterapkan pada kondisi saat ini). Akibat budaya ini, seringkali banyak peluang-peluang kemajuan yang lewat dan terbuang begitu saja karena ketidakmampuan pemerintah dalam memanfaatkan situasi tersebut. Dalam dilema tersebut seharusnya pemerintah berjalan dengan sebuah misi, dan menjadikan peraturan sebagai jalan atau cara untuk mencapai sebuah misi tersebut.
- e) Prinsip kelima: Pemerintah yang berorientasi hasil (Result Oriented Government). Maksudnya ialah pemerintah harus lebih fokus Membiayai hasil bukan masukan (Funding outcomes, Not input). Dalam pembahasan prinsip ini, sebaiknya kita sadari terlebih dahulu bahwa hal yang paling dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai customer dari pemerintah adalah hasil keluaran dari setiap inisiatif. Yang masyarakat nilai sebagai keberhasilan adalah keluaran atau hasil dari pekerjaan tersebut yang diharapkan dapat segera mendatangkan manfaat tertentu. Dengan kata lain, pemerintah harus yakin bahwa berbagai usahanya akan melahirkan sebuah produk yang berkualitas dan bermutu tinggi, dan target inilah yang akan menentukan jenis proses dan sumber daya yang perlu dilibatkan (input); serta pemerintah harus meninggalkan pemerintah yang memfokuskan pada masukan tanpa memperhatikan hasil, yang cenderung pemborosan.
- f) Prinsip keenam: Pemerintah yang berorientasi pelanggan (Customer Driven Government). Maksudnya ialah Memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi (Meeting the Needs of Customer, not be Bureaucracy). Masyarakat adalah pelanggan. Pemerintah harus meletakkan pelanggan sebagai hal paling depan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan diletakkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan mendengarkan suara pelanggan. Dengan memperhatikan kebutuhan dasar pelanggan dan memperhatikan hukum pelanggan, pemerintah lebih responsif dan inovatif.
- g) Prinsip ketujuh: Pemerintah wirausaha (Enterprising Government). Intinya ialah Menghasilkan ketimbang membelanjakan (Earning Rather than Spending). Pemerintah wirausaha ialah pemerintah yang memfokuskan energinya terhadap hasil kerjanya bukan hanya membelanjakan

uangnya. Pada kenyataannya bahwa hampir seluruh perangkat pemerintahan merupakan sebuah pusat harga yang dibiayai oleh anggaran belanja negara. Secara tidak langsung dapat terlihat bahwa keberadaan sistem birokrasi pemerintahan merupakan sebuah beban dari anggaran belanja Negara. Dalam hal ini pemerintah harus menemukan sumber-sumber penghasilan selain penghasilan yang telah disepakati, yaitu pajak. Sehingga tidak terlalu menggantungkan pada penerimaan pajak. Pajak yang tinggi pada suatu keadaan tertentu akan ditentang masyarakatnya.

- h) Prinsip kedelapan: Pemerintah yang antisipasi (Anticipatory Government). Mencegah ketimbang Mengobati (Prevention Rather than Cure). Pepatah lama mengatakan bahwa “mencegah lebih baik dari mengobati”. Hal yang sama berlaku pula dalam pemerintahan. Yaitu pemerintah harus lebih berfokus pada upaya mencegah terhadap masalah yang timbul ketimbang memusatkan penyediaan jasa demi mengurangi masalah (mengobati). Dalam hal ini, pemerintah harus mempunyai strategi ampuh yang dapat meraih peluang tidak terduga, serta dapat mencegah krisis yang tidak terduga. Intinya pemerintah harus lebih proaktif.
- i) Prinsip Kesembilan: Pemerintah yang desentralis (Decentralized Government). Dari hierarki menuju partisipasi dan tim kerja (From Hierarchy to Participation and Teamwork), Artinya, peranan komando dan hierarki ditinggal. Selain itu, jika jika melihat perkembangan zaman yang semakin maju dan teknologi semakin mengglobal dan pendidikan semakin maju, sudah semestinya pemerintah menurunkan wewenang kepada lembaga-lembaga di bawahnya serta mendorong mereka untuk berurusan langsung dengan pelanggan untuk lebih bisa membuat keputusan. Lalu menciptakan kerja sama yang solid dengan cara melihat mereka sama rata dan sudah sebanding dengan pemerintahnya. Melahirkan partisipasi dengan tim kerja, Bukan dengan pengkomandoan yang umumnya terlihat kaku. Dengan kata lain, pemerintah memberi ruang gerak kepada mereka agar bisa bersamasama menciptakan strategi kreatif.
- j) Prinsip kesepuluh: Pemerintah yang berorientasi pasar (Market Oriented Government). Mendongkrak perubahan melalui pasar (Leveraging change through the Market). artinya pemerintah mendongkrak perubahan melalui cara pasar. Mekanisme pasar memiliki banyak keunggulan ketimbang mekanisme administrasi. Pasar pada dasarnya adalah desentralis. Harga ditentukan oleh yang paling di atas. Namun dalam pasar bisa

bersaing dengan sehat, lebih kompetitif. Jika kita sadari, sebenarnya dalam pasar memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menentukan pilihannya. Selain itu dalam pasar sangat peka terhadap perubahan dan respon terhadap kebutuhan lebih cepat [33].

Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terdiri dari :

1. Pelayanan Barang merupakan semua bentuk pelayanan yang menghasilkan jenis barang untuk kebutuhan Masyarakat diantaranya : penyediaan jalan raya, penyediaan air bersih, penyediaan bangunan Pendidikan, bangunan rumah sakit, jaringan telepon, dan lain – lain.
2. Pelayanan Jasa merupakan bentuk pelayanan berupa jasa yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Misalnya Pendidikan (guru, dosen), Kesehatan (dokter, perawat, bidan), transportasi, pos dan lain – lain.
3. Pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang berkaitan dengan dokumen dan bersifat resmi seperti : KTP, Akta Kelahiran, SIM, surat perizinan lainnya.

4. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sangat ditentukan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Untuk mencapai tujuan negara keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia ditentukan oleh pelayanan publik. Pemerataan pelayanan publik menunjukkan bahwa Pembangunan berjalan dengan baik dan berpihak kepada Masyarakat. Untuk mencapai keadilan sosial dan pemerataan bagi Masyarakat harus melalui jembatan yakni Pertama; Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, Kedua; Memajukan kesejahteraan umum, Ketiga; Mencerdaskan kehidupan bangsa, dan Keempat; Ikut serta menciptakan perdamaian dunia. Pelayanan publik ini dilaksanakan oleh Negara yang diwakilkan kepada pemerintah pusat, pemerintah Daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota).

Diperlukan sistem kontrol sosial oleh institusi negara (diwakili pemerintah) melalui pelayanan publik, penegakan hukum untuk seluruh rakyat untuk mencapai keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Penerapan governance dilakukan oleh tiga sektor utama : pertama; sektor publik (state governance), kedua; sektor swasta (corporate governance), ketiga; sektor Masyarakat (civil society governance).

Ucapan Terima kasih

Terima kasih kepada pimpinan Rektor, Dekan, dan Ketua Prodi yang telah memberikan kesempatan dan dorongan kepada penulis sehingga tulisan ini bisa terselesaikan.

Daftar Rujukan

- [1] Andriansyah, *Inovasi Pelayanan Publik di Era Pandemi COVID-19*, vol. 1, no. 1. 2021. [Online]. Available: <https://journal.uib.ac.id/index.php/combinas/article/view/4461>
- [2] Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- [3] dkk Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020. [Online]. Available: <http%3A%2F%2Fwww.dise.in%2Fdownloads%2Fpublications%2Fpublications%25202010-11%2Fflash%2520statistics-2010-11.pdf>
- [4] Y. Jamaludin, "Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.," *J. TAPs*, vol. 12, no. 1, 2016.
- [5] W. S. Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2022. doi: 10.31845/jwk.v26i1.823.
- [6] S. S. Hutagalung and D. Hermawan, *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [7] M. Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [8] I. T. Zulkifli, *Pemerintah Daerah: Antara Inovasi, Kinerja Organisasi, dan Pelayanan Publik*. Sukoharjo Jawa Tengah: Epigraf Komunikata Prima, 2023.
- [9] U. Al Faruqi, "Future Service In Industry 5.0.," *J. Sist. Cerdas*, vol. 2, no. 1, pp. 67–79, 2019, doi: [//doi.org/10.37396/jsc.v2i1.21](https://doi.org/10.37396/jsc.v2i1.21).
- [10] A. Yasa, S. Suswanta, M. Rafi, F. Rahmanto, D. Setiawan, and M. Iqbal Fadhlurrohman, "Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5.0 di Indonesia," *Nakhoda J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 20, no. 1, pp. 27–42, 2021, doi: 10.35967/njip.v20i1.139.
- [11] M. Fukuyama, "Society 5.0: Aiming For A New Human-Centered Society.," *Japan Spotlight*, vol. 2, pp. 47–50, 2018, doi: [//www.jef.or.jp/journal/](https://www.jef.or.jp/journal/).
- [12] S. Musnaini; and I. Wijoyo, Hadion; Indrawan, *INDUSTRY 4.0 vs SOCIETY 5.0*, no. September. Banyumas: CV. Pena Persada, 2020.
- [13] D. E. Wasitarini, "Perpustakaan Satu Data.," *J. Madika*, vol. 5, no. 2, pp. 26–39, 2019.
- [14] B. Salgues, *Society 5.0 Industry of the Future, Technologies, Methods and Tools*. London: ISTE Ltd, 2018.
- [15] Mayumi Fukuyama, "Society 5.0: Aiming for a New Human_Centered Society. [https://www.jef.or.jp/journal/Japan spotlight](https://www.jef.or.jp/journal/Japan%20spotlight)," 2018.
- [16] A. C. Wardhani, "Pembangunan Yang Berpusat Pada Manusia.," *J. Pertumbuhan dan Perkemb.*, vol. 2, no. 3, pp. 47–54, 2009.
- [17] D. C. Korten, *Pembangunan yang memihak pada Rakyat: Kupasan Tentang Teori dan Metode Pembangunan*. Jakarta: LSP, 1984.
- [18] M. Tjokrowinoto, *Politik Pembangunan: Sebuah Analisis, Konsep, Arah dan Strategi*. Yogyakarta: Tiara Wacana, 1987.
- [19] C. O. Jones, *An Introduction to the Study of Public Policy. Third Edition*. Monterey: Books/Cole Publishing Company, 1984.
- [20] A. Kadir, *Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia*. Dharmasraya: CV. Dharma Persada, 2020.
- [21] J. Anderson, *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1979.
- [22] R. Eyestone, *The Threads of Policy: A Study in Policy Leadership*. Indianapolis: Bobbs-Merril, 1971.
- [23] T. R. Dye, *Understanding Public Policy. Second Edition*. Englewood Cliff, N.J: Prentice-Hall, 1975.
- [24] J. Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. 2020.
- [25] B. Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presind, 2008.
- [26] Irfan Islamy, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- [27] I. F. Meutia, *Reformasi Administrasi Publik*. Bandar Lampung: AURA, 2017.
- [28] Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya., Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- [29] Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- [30] Robert K. Yin, *Studi Kasus: Desain Dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- [31] A. Farida, "Studi Pustaka Tentang Perkembangan Teknologi dan Peningkatan Kepatuhan Pajak: Apakah Berbanding Lurus? Moneter <https://doi.org/10.31294/moneter.v6i2.6183>," *J. Akunt. Dan Keuang.*, vol. 6, no. 2, pp. 135–140, 2019, doi: [//doi.org/10.31294/moneter.v6i2.6183](https://doi.org/10.31294/moneter.v6i2.6183).
- [32] Jhon W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- [33] T. Yuniningsih, "Kajian Birokrasi.," *Defin. Manaj.*, p. 371, 2019, [Online]. Available: http://eprints.undip.ac.id/73483/1/BUKU_KAJIAN_BIROKRASI_GABUNGAN.pdf
- [34] F. Haswan and H. Nopriandi, "Kombinasi Metode Fuzzy Multiple Attribute Decision Making (FMADM) dan Simple Additive Weighting (SAW) Untuk Menentukan Calon Reviewer Internal Universitas Islam Kuantan Singingi.," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 3, pp. 432–440, 2021, doi: 10.47065/bits.v3i3.1136.