



editorial

REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI 4.0

“To give real service you must add something which cannot be bought or measured with money, and that is sincerity and integrity.” - Douglas Adams

Revolusi Industri 4.0 merupakan fase keempat dari proses perjalanan sejarah revolusi industri yang sebenarnya telah dimulai dari abad ke-18. Mengutip pernyataan Prof. Klaus Schwab, kehadiran teknologi digital secara masif merupakan salah satu klimaks dari perjalanan sejarah tersebut. Digitalisasi di setiap sektor dan lini yang semakin gencar dan pesat menggerus penyedia jasa konvensional dan menjadi fenomena disruptive innovation. Hal ini menghadirkan tantangan yang semakin kompleks, terutama di sektor organisasi pemerintahan.

Organisasi publik dituntut untuk semakin fokus untuk menghadirkan pelayanan prima dan berkualitas bagi masyarakat. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri dan mendorong terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Para ahli mengungkapkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara atau pemerintah, para pejabat, baik berupa barang dan jasa yang sifatnya langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Muharam dan Melawati, 2019).

Di sisi lain, isu peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih merupakan hal krusial yang dihadapi bangsa. Dalam peningkatan standar kompetensi bagi pegawai bukan hanya dilihat dari aspek pengetahuan akan tetapi juga harus ada aspek kemampuan dan tingkah laku yang baik untuk memenuhi standar kompetensi tersebut. Eksistensi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat harus diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang prima dan berkualitas secara profesional.

Tidak hanya permasalahan di sektor publik yang mengacu pada peningkatan kapasitas pegawai, kendala pemanfaatan Alokasi Dana Desa (ADD) untuk pemberdayaan masyarakat masih dihadapi. Optimalisasi ADD diharapkan mampu mendorong pertumbuhan masyarakat desa yang mandiri, sehingga peningkatan pelayanan publik di pedesaan pun dapat diselenggarakan sebagaimana yang diamanatkan dalam Permen Nomor 16 Tahun 2018. Salah satu prioritas yang tertuang dalam Peraturan menteri tersebut adalah sebagaimana pada ayat (1) dan (2), diharapkan dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat desa berupa

iii

peningkatan kualitas hidup, peningkatan kesejahteraan dan penanggulangan kemiskinan serta peningkatan pelayanan publik di tingkat desa.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan salah satu jaminan hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang -undang tersebut pada pasal 23 ayat (1) menyatakan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional. sedangkan dalam ayat (4) diungkapkan bahwa penyelenggara memiliki kewajiban untuk mengelola sistem informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik dan Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi : profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi memiliki peran yang krusial bagi setiap penyelenggara informasi publik.

Tidak dapat dipungkiri pula melalui teknologi informasi, pelayanan yang transparan, cepat, mudah dan sistematis akan tercapai. Dalam mendukung terintegrasinya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan kebijakan pelayanan publik, maka pemerintah telah memberlakukan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN). Menpan RB juga telah meluncurkan aplikasi SIPPN yang menyediakan informasi pelayanan publik semua instansi penyelenggara pelayanan publik secara nasional baik dari level pemerintahan daerah, kementerian/ lembaga, lembaga non struktural dan BUMN/ BUMD.

Inovasi pelayanan publik meliputi cara baru, ide kreatif, penyederhanaan, melahirkan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan. Melawati (2019) juga menjabarkan tiga hal penting dari inovasi yaitu produk dan jasa, gagasan baru, dan upaya perbaikan melakukan penyempurnaan dan berkesinambungan agar dapat dirasakan manfaatnya. Kehadiran inovasi-inovasi pelayanan publik di era revolusi industri 4.0 diharapkan mampu menjawab tantangan selama ini. Kehadiran Teknologi informasi di sektor publik mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, akurat dan relevan (Wilkinson dan Cerullo, 1997).

Berdasarkan fenomena dan penjabaran di atas, semoga penerapan kebijakan pelayanan publik yang teritegrasi dan sistematis dengan memanfaatkan kemudahan teknologi informasi dapat diwujudkan dengan terukur dan terarah, menuju Indonesia yang lebih maju sesuai dengan tujuan pembangunan berkelanjutan. *Sesuai dengan kutipan Denhardt dan Denhardt yang menyusun prinsip New Public Service dan mengajak pemerintah untuk: "serve citizens, not customers; seeks the public iinterest; value citizenship over entrepreneurship; think strategically; act democratically; recognize that accountability is not simple, serve rather than steer, value people, not just productivity".*

Said Fadhil

iv