

SUMBER DAYA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0: PROFESIONAL DAN KOMUNIKATIF SEBUAH TANTANGAN

Penulis ; Tukina

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan komunikasi, Binus University
Email: tukino_uki09@binus.ac.id

Abstrak

Dalam era Revolusi Industri 4.0 terjadi perubahan cepat disebabkan Perkembangan Teknologi berbasis internet. Dalam perubahan yang cepat tersebut, Pemerintah perlu mampu memanfaatkan era serba digital ('masyarakat online'). Dalam meningkatkan pelayanan Publik yang baik peran pemerintah diuji. Penelitian ini menjadi sangat penting karena sebenarnya ada permasalahan, pertanyaan dan sekaligus tantangan dasar yang perlu dijawab terkait Pelayanan Publik agar menjadi pelayanan Publik Profesional, dan Komunikatif. Penelitian ini merupakan Penelitian kualitatif (deskriptif naturalistik) dengan menggunakan analisis pendekatan induktif (dari khusus ke umum). Proses dan makna prespektif subjektif dimana peran peneliti sangat menentukan. Penelitian akan dianggap selesai bila Tujuan Penelitian sudah terjawab. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik yang profesional dan komunikatif. Perkembangan Teknologi Komunikasi berbasis Internet begitu cepat. Pelayanan Publik yang baik akan sejalan dengan prinsip Goodgovernement dan tujuan bernegara Indonesia. Pelayanan Publik yang profesional menjadi kunci, menyelesaikan masalah dengan hati dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Disamping itu, kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan hal dasar yang diperlukan dan sangat mendukung sukses tidaknya pelayanan Publik secara keseluruhan.

Keywords:perubahan teknologi, internet, pelayanan publik, profesional, komunikatif

Abstract

In the era of the Industrial Revolution 4.0 there was a rapid change in the development of internet-based technology. In this rapid change, the Government needs to take advantage of the all-digital era ('online society'). In improving public services this Research becomes very important because there are questions, and to be challenges related to Public Services in order to become a Professional and Communicative. This research is a qualitative (descriptive naturalistic) study using inductive research analysis (from specific to general). The process and meaning of subjective perspective in which the role of researchers is crucial. The research will be considered complete if the Research Objectives have been answered. The unit of analysis in this study is a professional and communicative in public service. The development of Internet-based Communication Technology is so fast. Good public services will be in accordance with the principles of good governance and the objectives of the state of Indonesia. Professional public service is the key, solving problems with heart and in accordance with the wishes of the community. Besides that, good support is the basic thing that is needed and strongly supports unnecessary success.

Keywords: technological change, internet, public services, professional, communicative

***Corresponding author**

Tukina
Binus University
tukino_uki09@binus.ac.id

Received: November 6, 2020
Revised: November 25, 2020
Accepted: December 16, 2020
Available Online: December 30, 2020

1. PENDAHULUAN

Presiden Republik Indonesia Joko Widodo telah meluncurkan peta jalan (*road map*) "Making Indonesia 4.0" yang merupakan strategi nasional dalam menghadapi era Revolusi Industri 4.0. Dengan diluncurkannya peta jalan tersebut pemerintah kini perlu berpacu mempersiapkan diri untuk menghadapi gelombang disrupsi. Sosialisasi terus digalakan baik dibidang industri, ekonomi hingga pendidikan. Namun, ada persoalan penting terkait dengan apakah Pemerintah mampu memanfaatkan era serba digital tersebut dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik?

Ada pertanyaan dasar dibenak akademisi dan tentunya juga masyarakat luas Apa itu Revolusi Industri 4.0? Revolusi Industri 4.0 sendiri sebenarnya merupakan fase keempat perjalanan sejarah revolusi industri yang sudah dimulai sejak abad ke-18. Menurut Prof. Klaus Schwab Econom Dunia asal Jerman, Dunia telah mengalami 4 revolusi Industri yang saat ini mengalami puncaknya dengan lahirnya teknologi digital yang secara masif (Burhan, 2018)

Dalam era Revolusi Industri 4.0 ada pertanyaan dasar terkait dengan sektor pelayanan terutama ditujukan ke Pemerintahan, yaitu terkait apakah Pemerintah mampu memanfaatkan era serba digital dalam masyarakat yang online tersebut terutama dalam meningkatkan pelayanan Publik yang lebih sesuai, mengikuti perkembangan jaman dan menjawab permasalahan tersebut? Pertanyaan ini menjadi tantangan utama pelayanan Publik era Revolusi Industri 4.0

Era Revolusi Industri 4.0 telah menjadi Perbincangan serius dikalangan akademis. Munculnya era Industri 4.0 bersamaan dengan munculnya masyarakat 'online' dimana berbasis Internet. Perkembangan Teknologi berbasis internet menjadikan wajah baru masyarakat menjadi jauh berbeda dengan masyarakat sebelumnya. Dalam masa revolusi Industri juga ditandai dengan adanya era yang serba beda, serba berubah cepat, dan diikuti dengan cara-cara baru berinteraksi dengan sesama manusia termasuk dalam berpemerintahan negara. Pemerintahan negara disektor pelayanan publik juga perlu mengikuti perubahan era ini, dan ini sebuah tantangan dan sekaligus batu ujian. Bila sektor pelayanan publik tidak mengikuti tantangan jaman era Revolusi Industri ini maka yang terjadi adalah tidak profesional dan justru dapat menghambat bagi upaya-upaya yang sejalan dengan tujuan dan cita-cita bernegara sesuai dengan yang ditegaskan dalam Pembukaan UUD 1945 (Sekjend DPR RI, 2016).

Perubahan yang terjadi di era 4.0 begitu cepat. Cepatnya perubahan disegala lini kehidupan mulai dari kehidupan pribadi sampai dengan kehidupan skala global dunia. Perubahan cepat itu juga menyangkut sektor usaha atau perkenomian. Perubahan yang cepat itu bila tidak diikuti dalam pelayanan Publik sektor pemerintahan negara maka akan menjadi masalah yang serius terutama terkait dengan apa hakikat dan maksud dari adanya pelayanan Publik itu sendiri. Pertanyaan dasar dari permasalahan pelayanan Publik adalah terkait sebenarnya bagaimana Pelayanan Publik yang hati dan pikirannya dalam melayani masyarakat sesuai dengan jatidirinya sebagai pelayanan publik yang ada dan harusnya berkembang bersama-sama dengan masyarakatnya

Perkembangan era Revolusi Industri disektor pelayanan ke Publik perlu penelitian dan kajian mendalam agar Pelayanan Publik tidak berjalan sendiri, melayanin dirinya 'sendiri', namun menjadi sosok pelayanan Publik dengan hati dan rohnya sejalan dengan apa yang terjadi dan berkembang didalam masyarakat. Penelitian ini menjadi sangat penting karena sebenarnya ada permasalahan dasar, sekaligus pertanyaan dasar yang perlu dijawab dan sekaligus menjadi tantangan bagi Pelayanan Publik agar sesuai dengan jaman (responsif), Profesional, Komunikatif dan tidak lupa hakikat (jatidiri).

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik menyangkut gerbang depan dari sebuah Pemerintahan negara. Pelayanan Publik juga merupakan tampilan wajah langsung Indonesia bukan hanya bagi masyarakat tetapi sebagai penilai seperti apa wajah dan kehidupan Indonesia. Pelayanan Publik terkait erat dengan melayani masyarakat dalam berbagai urusan dan kepentingan, berbagai bentuk dan berbagai hal lain dengan dan untuk apa pelayanan publik ada. Pelayanan publik terkait dengan hal dasar fungsi sebuah pemerintahan Negara Republik Indonesia. Pelayanan publik yang baik akan mampu menyelesaikan berbagai permasalahan dengan baik dan menjawab semua permasalahan yang dihadapi masyarakat. Masyarakat adalah pihak yang memerlukan kehadiran dan pelayanan yang terbaik dari sebuah pelayanan yang dilakukan oleh Pelayanan Publik yang profesional.

Dalam pelaksanaan tugas, pelayanan publik memiliki tolok ukur. Pelayanan Publik menjadi dasar pengukuran kinerja pemerintah (Birokrasi). Pelayanan publik sebagai penggerak utama mewujudkan Pemerintahan sesuai dengan harapan masyarakat. Para pejabat publik, masyarakat dan dunia usaha memiliki kepentingan pada perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Maryam, 2016).

Pelayanan Publik yang dilakukan pegawai perlu profesional. Profesionalisme pegawai dituntut sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, tepatnya perubahan sosial diikuti dengan perubahan manajemen pemerintahan. Pegawai pelayanan Publik pada dasarnya merupakan media atau instrument penyelenggaraan pemerintahan yang bekerja untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan atau merupakan jembatan antara kepentingan masyarakat dan kepentingan pemerintah. Profesionalisme pegawai merupakan arah serta tujuan dari tata kelola pemerintahan yang baik. Profesionalisme pegawai merupakan salah satu dari 10 prinsip tata pemerintahan yang baik, yang dibuat oleh UNDP (United Nations Development Program), berdasar aspek kelembagaan : yaitu 1. Partisipasi, 2. Penegakan Hukum, 3. Transparansi, 4. Akuntabilitas, 5. Persamaan, 6. Tanggap pada tuntutan masyarakat, sedangkan dari aspek manusia nya: 7. Visioner, 8. Profesionalisme, 9. Efektif dan efisien, dan 10. Pengawasan. Secara konseptual hubungan antar prinsip bersifat mutualistik dan saling mendukung (Rahman Mulyawan, Dede Mariana, 2016).

Dalam Pelayanan Publik yang berubah cepat faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Faktor komunikasi perlu menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya atau tersumbatnya aliran informasi pelayanan publik, dan dengan demikian tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik/warga negara kepada penyelenggara pelayanan publik, menurunnya kepercayaan kepada penyelenggara pelayanan publik akan berdampak pada melemahnya dukungan warga negara kepada pemerintahan atau kepada kepala Negara/kepala daerah, dan pada gilirannya tidak menutup kemungkinan warga Negara menarik dukungan kepada pemerintah/pemerintah daerah. Bila demikian, maka besar kemungkinan kepala Negara/kepala daerah tidak akan diberikan mandat lagi (tidak dipilih).

Dalam pemilihan kepala Negara/kepala daerah, kemampuan menjalin komunikasi dengan publik adalah merupakan keniscayaan bagi penyelenggara pelayanan publik/pemerintah agar dapat langgeng/bertahan pemerintahannya. Maka tidak heran apabila dalam setiap slogan kampanye pemilihan kepala negara/kepala daerah, isu-isu tentang kualitas pelayanan

publik sangat populis (laku dijual) dalam rangka mendapatkan dukungan dari masyarakat (Hardiyansyah, 2015).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif (deskriptif kualitatif). Peneliti turun kelapangan, berinteraksi dengan masyarakat, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka, tentang kehidupan dan dunia, mengadakan pengamatan (observasi) dan penjelajahan (termasuk eksplorasi). Penelitian kualitatif sebagai ikhtiar dalam kerangka menemukan signifikansi ilmiah. Penelitian kualitatif bersifat memaparkan (deskripsi). Menggunakan analisis pendekatan induktif. Proses dan makna perspektif subjektif lebih ditonjolkan. Dalam Penelitian kualitatif, landasan teori diperlukan agar penelitian lebih fokus pada fakta dilapangan. Selain itu landasan teori digunakan sebagai latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian (Rahmat, 2009)

Dalam Penelitian ini data yang ada akan dianalisis secara naratif deskriptif. Tipe pendekatan penelitian Kualitatif peranan peneliti adalah utamamenentukan dan sangat m. Penelitian berfokus pada pokok masalah penelitian. Bila pokok masalah penelitian sudah dianggap terjawab maka penelitian sudah dianggap selesai. Sudut pandang penelitian ini adalah pada pertanyaan penelitian apakah terjawab atau belum dan itu yang menentukan adalah peneliti sendiri. Dalam Penelitian kualitatif, peneliti menjadi sekaligus alat penelitian sebagai penentu apakah tujuan sudah terjawab atau belum.

Titik tekan penelitian kualitatif pada beraneka segi fokus yang meliputi suatu interpretif, konstruktif, pendekatan naturalistic (Trumbull & Watson, 2010). Penelitian kualitatif bermakna mempelajari sesuatu pada sudut pandang alamiah (*in natural*), menerjemahkan, dan melihat fenomena. Penafsiran dan pemahaman manusia dalam proses itu sangat menentukan. Dalam penelitian kualitatif mempelajari sisi nyata dunia, menemukan bagaimana orang mengatasi sesuatu dan berkembang dalam situasi tersebut yang menggambarkan kehidupan manusia kontekstual (Yin, 2011, p.6). Denzim & Lincoln (1994), Patton (2002) menuturkan bahwa penelitian kualitatif meliputi studi yang menggunakan dan mengumpulkan beragam studi kasus bahan empiris, pengalaman pribadi, introspektif, ceritera kehidupan, wawancara, observasional, historikal, interaksional, dan teks visual yang menggambarkan peristiwa rutinitas dan problematis dan makna dari kehidupan individual (Trumbull & Watson, 2010; p.62) (Zul Azmi, Abdila Arif N., Wardayani, 2018)

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik di era 4.0. Populasi dan sampling ditentukan berdasarkan maksud dan tujuan diadakannya penelitian. Penelitian kualitatif berfokus pada pertanyaan penelitian. Sample dan sampling tergantung dari maksud dan tujuan diadakannya penelitian, hal itu juga terkait dari sifat dari Penelitian Kualitatif yaitu bukan untuk tujuan menggeneralisir tetapi untuk mengungkap fakta dan data, kemudian diuraikan, dianalisis serta diarahkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian Kualitatif deskriptif adalah penelitian yang berupaya mengungkap, menggambarkan secara dari data-data dari bersifat khusus menjadi umum (induktif).

Analisis Penelitian Kualitatif, terdapat komponen utama penelitian kualitatif; 1. Data, 2. Prosedur analisis dan penafsiran (interpretative) dan 3. Laporan Penyajian (Strauss dan Cobin, 1997). Sumber data dari berbagai sumber. Sumber data umum berasal dari Observasi dan Wawancara. Prosedur analisis dan Interpretasi disebut pengkodean (coding), terbagi pengkodean terbuka dan aksial. Pada umumnya, Dalam Penyajian laporan penelitian kualitatif bervariasi, tergantung dari temuan-temuan penelitian. Prosedur analisis dan interpretasi merupakan bagian penting (H. Sumarjo, 2010).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehidupan masyarakat sejak ada Teknologi berbasis Internet berubah sangat cepat. Perubahan tersebut yang ditandai dengan Teknologi Berbasis internet telah mengakibatkan

perubahan yang cepat satu sisi dan disisi lain mungkin tidak bisa atau belum bisa mengikuti. Akibat perubahan cepat berbasis Internet tersebut maka didalam masyarakat terjadi destruktive. Karena perubahan cepat itu disebabkan karena teknologi dari Inovasi berpikir manusia yang semakin maju maka itulah yang disebut Destructif inovasi.

Perubahan era destruktive Inovasi sangat cepat karena berbasiskan teknologi Internet. Perkembangan dunia semakin tanpa ada waktu dan batas. Masyarakat menjadi masyarakat online, masyarakat yang mengarah pada penggunaan Internet disemua lini dari sifatnya pribadi sampai ke Dunia internasional, dari sifatnya privat sampai ke publik. Perubahan ke masyarakat online tersebut sebenarnya diperlukan penyesuaian atau adaptasi dari masyarakat itu sendiri. Perubahan cepat sebagai akibat inovasi teknologi tersebut juga sering berakibat timbulnya permasalahan baru, seperti merebaknya berita bohong dan palsu (hoak). Dan juga terkadang perubahan tersebut berkonsekuensi dengan akibat hukum.

Perubahan yang cepat didalam masyarakat akibat perkembangan Teknologi berbasis internet, melahirkan jaman revolusi Industri. Jaman Revolusi Industri yang pesat juga menuntut aparat pelayan publik yang responsif dengan keinginan, kebutuhan bukan hanya bagi aparat namun terlebih-lebih bagi masyarakat sebagai tujuan dari sebuah pelayanan publik diselenggarakan.

Pelayanan Publik yang Profesional, tuntutan untuk melayani masyarakat secara profesional menjadi sangat penting dan itu menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintahan. Pelayanan Publik yang profesional adalah melayani masyarakat dengan hati, melayani dengan mengutamakan kepentingan masyarakat dan dapat menjadi bagian dari masalah apa yang dihadapi masyarakat. Sosok Aparatur pelayanan masyarakat yang hadir dan hidup bersama-sama didalam masyarakat menjadi hal penting agar aparat publik dapat melayani masyarakat dengan baik. Aparatur pelayanan Publik bukan sosok yang terpisah dan eksklusif elitis namun perlu menjadi sosok yang memiliki kedekatan yang baik serta tidak mengambil jarak dengan masyarakat.

Pelayanan Publik yang profesional perlu membuat urusan, masalah dalam masyarakat menjadi sederhana dan dapat memahami persoalan dengan baik. Selama ini terkadang ada sosok pelayanan publik yang membuat urusan berteke-tele, rumit dan memerlukan waktu yang lama. Pelayanan Publik yang profesional perlu menyelesaikan masalah dengan terbuka, dialog dan mampu menjelaskan dengan baik dan bijak ke masyarakat. Aparatur pelayanan Publik perlu megedepankan terselesainya masalah dengan baik, dan sesuai dengan harapan dan keinginan dari masyarakat. Aparatur pelayanan Publik tidak perlu menjadikan urusan semakin rumit, memerlukan waktu yang lama dan berbelit-belit. Sebagai aparat pelayanan publik juga harus menyadari mereka digaji dari uang rakyat dan hidup bersama-sama rakyat. Masyarakat dalam era revolusi Industri bukan lagi masyarakat yang serba tidak tahu, tetapi dapat tahu dan paham dengan berbagai sumber informasi yang ada didalam masyarakat.

Pelayanan Publik yang baik perlu selalu introspeksi dan evaluasi diri dalam setiap kebijakan akan dapat dirasakan benar kehadirannya ditengah-tengah masyarakat. Aparatur Birokrasi perlu bekerja dengan hati, bekerja sepenuh hati agar dapat menjadi tolak ukur dan contoh yang baik bagi masyarakat yang ia layanin.

Pelayanan Publik Yang Responsif Komunikatif. Dalam era Revolusi Industri 4.0 adalah tahap dimana peran Komunikasi yang baik sangat diperlukan. Hampir semua bidang, termasuk kesuksesan seseorang, dan tentunya aparat Pelayanan Publik sangat ditentukan dengan kemampuan komunikasi secara baik. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membuat masyarakat bisa mengerti, memahami dan sadar akan arti dan pentingnya sebuah pelayanan publik yang baik. Dan bagi aparat pelayanan Publik juga bisa mengerti apa yang menjadi kesulitan, tantangan dan masalah yang dihadapi masyarakat.

Pelayanan Publik yang komunikatif, akan dapat menekan permasalahan yang mungkin timbul dalam hubungan antara masyarakat dan aparat pelayanan Publik. Aparatur pelayanan publik harusnya sadar keberadaannya adalah untuk melayani publik. Untuk melayani publik dengan baik maka seorang aparat pelayanan publik perlu hidup dan

merasakan kehidupan seperti apa yang dirasakan oleh rakyatnya. Untuk menjadi aparat pelayan Publik yang Komunikatif

1. Pesan disampaikan jelas

Pelayanan Publik yang komunikatif, menyaratkan setiap pesan/informasi/dan berita ke masyarakat dapat disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami. Setiap pesan perlu ditulis dengan mudah dan terlihat jangan bersifat ambiguitas, rumit dan bertele-tele. Pesan ke masyarakat juga perlu disadari ada pesan yang sifat pribadi dan ada pesan yang sifatnya publik, ada pesan yang untuk umum dan ada pesan yang baiknya bukan untuk umum serta ada pesan yang tidak perlu disampaikan ke umum.

Terkait dengan pesan perlu disampaikan dengan waktu, proses dan konteksnya yang tepat. Perlu disadari informasi yang benar dapat menjadi salah kalau waktu, proses, situasi dan kondisi tidak tepat. Dalam proses penyampaian pesan perlu bersifat hati-hati dan sangat bijaksana dan sadar akan akibat atau dampaknya. Perlu disadari setiap pesan memiliki dampak tertentu. Dampak itu bagi pelayan publik bisa dari positif sampai negatif, bisa mengakibatkan konflik, perikatan, rasa bermusuhan dan ketidak enakannya, ketidak nyamanan didalam diri aparat pemerintahan sendiri dan juga bisa ke masyarakat luas.

2. Sadar akan Era 4.0 berbasis Internet

Era Revolusi Industri berbasis Internet adalah era masyarakat Online. Dalam masa Revolusi Industri maka kemampuan berkomunikasi sangat dipentingkan terutama terkait dengan pengetahuan, pemahaman yang baik atas penggunaan internet dalam kehidupan. Internet adalah bagian dari teknologi hasil Inovasi pemikiran manusia. Perlu disadari penggunaan Teknologi Internet harusnya disertai dengan penguasaan pengetahuan terkait dengan teknologi internet dengan baik. Bila penggunaan Teknologi begitu massif sedangkan penguasaan Pengetahuan, Ilmu Pengetahuan rendah maka akan menimbulkan banyak masalah ditengah-tengah masyarakat. Sebagai contoh seorang Pegawai Busway sebagai ujung tombak pelayanan Penumpang pada jam sibuk main Hp ketika padat penumpang, ini menjadi permasalahan serius. Contoh lain Seorang PNS ditengah banyaknya masyarakat minta pelayanan segera ternyata didalam kantor bermain internet dan game ini kadang ditemui, adalah seorang aparat Birokrasi sembarang memosting berita di Media sosial berakibat citra diri dan aparat sipil menjadi terkesan kurang profesional. Berbagai permasalahan tersebut sering dianggap 'sepele' padahal itu sebenarnya dampak negatif dari penggunaan internet dalam pelayanan publik.

3. Masyarakat Sebagai Objek dan Sekaligus Subyek Pelayanan

Dalam berkomunikasi dengan masyarakat, seorang pelayanan Publik tidak perlu memandang satu lebih dari yang lain. Kedudukan pelayan Publik dan masyarakat perlu dalam posisi setara. Dalam berkomunikasi ke publik perlu disadari aparat sipil Negara adalah juga bagian dari masyarakat, menekankan berkomunikasi yang baik dan setara membuat harga diri dan nama baik bukan hanya si pelayanan publik tetapi juga masyarakat menjadi terjaga dan terpelihara. Aparat pelayanan Publik perlu belajar dari masa lalu, pelayanan publik akan buruk bila komunikasi dua arah yang berimbang dan setara diabaikan.

Perkembangan masyarakat Online (daring) dan digital telah mengakibatkan aparat pelayanan public perlu peka dan mengikuti perkembangan jaman. Aparatur pelayanan public yang tidak peka dan hanya minta dilayanin akan membuat dan mencoreng muka pelayanan public menjadi rendah, dan digambarkan sebagai hal yang buruk. Dalam era masyarakat online dan digital masyarakat sudah relative cerdas dan mengikuti perkembangan secara terakhir, terbaru dan update. Kondisi seperti itu menjadikan pelayanan public perlu menjawab dan menyesuaikan tantangan tersebut. Bila aparat

pelayanan Publik tidak bisa mengikuti perkembangan masyarakat online maka pelayanan public akan tertinggal dan tidak sesuai dengan perkembangan Jaman. Dalam masyarakat online rakyat tidak bisa lagi menjadi objek penderita, masyarakat juga sangat perlu diberi peran dan subjek yang konstruktif dan positif.

4. Mengurangi Kebingungan dalam Berkomunikasi

Tujuan utama pelayanan publik adalah berkomunikasi secara jelas. Komunikasi bukan bertujuan membuat masyarakat bingung. Semakin membingungkan masyarakat sejatinya semakin gagal seorang aparatur sipil dalam melayani kepentingan masyarakat. Aparatur sipil perlu terus berlatih agar dalam melayani masyarakat dapat dengan jelas. Bila tidak jelas maka akan semakin menimbulkan masalah terhadap sebuah birokrasi pemerintahan. Tolak ukur berkomunikasi dengan jelas atau tidak juga menjadi penilaian oleh masyarakat. Masyarakat era revolusi Industri bukanlah masyarakat yang tidak tahu dan tidak mengerti, aparatur birokrasi perlu memahami hal itu.

Pelayanan Publik perlu dibuat jelas, tidak muter-muter dan lama-lama. Perlu disadari bila urusan pelayanan public berlama-lama itu artinya membuang-buang waktu, menghabiskan banyak biaya dan yang perlu ditekankan menjadi tempat dimana segala penyimpangan, suap-menyuap dan korupsi serta nepotisme memuncak. Kesadaran akan komunikasi yang jelas, tegas dan lugas akan menjadikan jalannya pelayanan public seiring sejalan dengan harapan dan keinginan rakyat yang dilayani.

Kebingungan ditengah-tengah masyarakat akan melahirkan berbagai masalah lainnya. Dalam situasi demikian maka Aparatur pelayanan Publik perlu hadir, peduli dan menjelaskan persoalan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan dipahami masyarakat. Aparatur pelayanan Publik perlu terus menginfotmasikan hal-hal terkait dengan Informasi yang sehat ke masyarakat. Akhir-akhir ini, terutama 5 tahun terakhir banyak informasi yang tidak sehat menyebar dalam kehidupan masyarakat. Informasi yang tidak sehat ini bisa menyebar seperti virus, merusak masyarakat dan menghancurkan kepercayaan pada Pemerintah itu sendiri. Sebagai aparatur pelayanan Publik sangat diharapkan berinteraksi, mensosialisasikan dan berkomunikasi tentang apa yang dilakukan Pemerintah dengan jelas dan berkesinambungan. Aparatur Pelayanan Publik perlu sadar bahwa dia hadir untuk rakyat, dia hadir memberi informasi yang sehat ke masyarakat secara terus menerus.

5. Peduli (Responsif)

Sebagai pelayanan Publik perlu memiliki kepedulian sosial yang baik. Perlu disadari aparat Birokrasi adalah melayani publik perlu dengan baik. Baik atau tidak itu juga diukur salah satunya dengan peduli atau tidak. Kepedulian juga penting dalam berkomunikasi dengan masyarakat karena bila semakin peduli maka aparatur pemerintahan akan banyak masukan tentang apa yang diinginkan dan diharapkan dari masyarakat. Rasa peduli juga mendukung tugas pemerintahan agar dapat menjadi penyelesaian masalah bukan menambah masalah yang ada. Permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat dikomunikasikan dengan baik, dari hati kehati bukan sekedar prosedural dan aparat yang serba tidak tahu dengan apa yang dihendaki masyarakat. Sebagai aparatur Pemerintahan pelayanan Publik akan sangat tidak bijaksana bila hanya mendekati masyarakat 'seperti mesin dan kaku' dan mendekati bila ada maunya. Pelayanan Publik perlu mendekati dengan pendekatan terselesainya masalah bukan hanya dari sisi formal atas masalahnya namun juga selesai secara tuntas.

Kata reponsif ini kadang tidak muncul dan tumpul dalam kenyataan dimasyarakat. Banyak masalah semisal pembangunan yang kurang baik, pengemsi, rusaknya fasilitas umum, rusaknya jalan umum dan lain sebagainya. Kerusakan itu bukannya diselesaikan dan diperbaiki bahkan kadang ada kesan 'pembiaran'. Memang sifat kepedulian yang tinggi pada kehidupan pelayanan Publik adalah tidak mudah. Namun, perlu dipahami

dan disadari pilihan untuk bekerja di Sektor Pelayanan Publik adalah merupakan suatu keharusan untuk peduli dan menyelesaikan masalah yang hadir ditengah-tengah masyarakat. Tidak bijak, pemerintahan berjalan sendiri, rakyat berjalan sendiri kemudian masing-masing sibuk dengan urusan sendiri tanpa memperdulikan lingkungan masyarakat dimana mereka tinggal dan hidup.

6. Tidak Boleh Mengeksplorasi, 'Show', dan bermain tunggal

Pola berkomunikasi dengan sisi hanya mengambil keuntungan, mejadikan masyarakat sebagai objek perlu diubah dalam masa revolusi indsutr 4.0. Demikian pula dengan padangan pendapat bahwa hanya aparat pemerintah aja yang hebat, selalu benar dan sangat bagus ('show'), demikianpula dengan kebiasaan bermain sendiri. Dalam era Revolusi Industri diperlukan peran kerjasama banyak pihak terkait agar masalah dan tantangan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Dalam era revolusi industri 4.0 dibutuhkan kemampuan berkerjasama secara kolaboratif, tujuan bersama dan keuntungan bersama. Kerja secara team secara kolaborative merupakan roh dari era Revolusi Industri. Keberhasilan kinerja pemerintahan sangat dibutuhkan kerjasama aparatur, masyarakat dan juga pihak swasta. Apapun ujungnya kerjasama team secara kolaborative, komunikatif akan membuat birokrasi teruji menjadi baik, kurang baik atau sebaliknya.

Sebagai Pelayanan Publik apalagi untuk jabatan yang semakin tinggi bukannya semakin Pamer dengan sikap, perilaku, harta dan kemwahan. Pelayanan Publik juga tidak bijak bila Show, merasa lebih dari masyarakat. Ingat dan perlu direnungkan, aparat pelayanan Publik itu hidup dengan gaji dan fasilitas yang dibiayai dengan uang rakyat. Dalam kenyataan sehari-hari terkadang sering ditemui aparatur merasa tinggi, merasa benar sendiri dan memandang rendah rakyat, terlihat masyarakat yang tidak beruntung. Tindakah yang tidak professional, serta tidak adil akan memicu dan memberi gambaran buruknya aparatur pemerintah dalam bekerja ditengah-tengah masyarakat. Terkadang banyak masalah hadir karena aparatur Pelayanan Publik kurang adil dan profesiona serta tidak tegas dalam menjalankan aturan.

7. Hadir untuk menyelesaikan Masalah bukan Menambah masalah.

Sebagai Pelayanan Publik, kinerja baik atau buruk dapat dilihat dari hadirnya ditengah-tengah masyarakat. Semakin mampu menyelesaikan masalah dengan baik maka kinerja semakin baik akan didapat. Dalam proses itu diawali dengan cara berkomunikasi dan diakhiri dengan cara berkomunikasi. Cara berkomunikasi yang baik membuat masalah dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti dan sebaliknya. Distulah perlu kehadiran aparatur pelayanan publik yang solutif atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Masyarakat datang ke aparatur pelayanan publik sebenarnya dengan masalah dan berharap dapat terselesaikan masalah itu. Dalam hal demikian sebagai apartur publik harus ngerti dan paham benar apa yang menjadi harapan dari masyarakat.

Aparatur Pelayanan Publik perlu hadir, dari hati kehati dalam melayani masyarakat. Pelayanan public juga harus sabar, giat bekerja dan dapat memberikan contoh yang baik (saori touladan). Persoalan terbesar, sampai saat ini adalah masih minimnya contoh yang baik aktor pelayanan Publik ditengah-tengah masyarakat. Hadir Aparatur sebagai gambaran pemerintahan Negara perlu dipahami dan mengerti dengan baik. Kehadiran dalam kehidupan masyarakat diharapkan memiliki arti dan makna bagi masyarakat. Kehadiran Aparatur pelayanan Publik yang baik akan menjadi Potret Pemerintahan Negara Indonesia ini dimata masyarakat luas. Untuk dapat hadir ditengah-tengan masyarakat secara nyata maka Aparatur Pelayanan Publik perlu ada Pembinaan dari atasannya secara baik. Sejak masa reformasi ini, pembinaan atasan pelayanan public sering dilupakan, sering bahkan terkadang berjalan sendiri. Sebagai Aparatur Pelayanan

Publik perlu terus ditingkatkan kemampuan dan kemauan agar lebih profesional dan beradab serta berbudaya tinggi.

8. Transparan

Cara berkomunikasi terbuka, setiap permasalahan dipahami dan dimengerti serta dicari solusi perlu dilakukan secara transparan. Masyarakat perlu sadar dengan sendiri akan kondisi seperti apa dan penyelesaian bagaimana. Masyarakat perlu diberi akses untuk dapat mengontrol jalannya Pelayanan masyarakat. Perlu disadari, semakin ada kontrol dari masyarakat maka semakin baik jalannya pelayanan Publik. Pelayanan public juga akan semakin sadar bahwa setiap aktivitasnya dipantau langsung oleh rakyat. Bila tanpa kontrol dari warga masyarakat, warga masyarakat tidak peduli maka jalannya pemerintahan akan semaunya sendiri. Aparat pelayanan Publik adalah melayani masyarakat bukannya meminta pelayanan masyarakat. Kondisi tersebut akan berimplikasi sangat jauh dan berdampak luas pada profile sebuah pelayanan publik.

Bila harus ada konsekuensi memelukan biaya dari proses melayanin publik perlu ada tawaran yang rasional. Sudah saatnya dalam proses pelayanan publik tidak membodohi rakyat, rakyat dianggap kurang paham dan mengerti. Namun, dalam proses melayanin era Revolusi Industri 4.0 semua permasalahan perlu dirumuskan dan diselesaikan secara terbuka, termasuk dalam pembiayaan dan tawaran solusi yang rasional. Pada akhirnya masyarakat akan memilih jalan yang memang demikian adanya dan pelayanan Publik harus mampu menyadarkan dan memahamkan kearah sana.

5. KESIMPULAN

Perkembangan Teknologi Komunikasi berbasis Internet begitu cepat. Perubahan tersebut melingkupi personal sampai global mendunia. Perubahan yang cepat itu memiliki tantangan tersendiri. Perubahan yang cepat yang terjadi di era Revolusi Industri 4.0 menuntut peranan Aparat Pelayanan Publik untuk lebih bisa menjawab tantangan perubahan tersebut. Pelayanan Publik perlu semakin baik dan sejalan dengan maksud tujuan, jiwa dan hati dari pelayanan Publik yang mendukung ke Pemerintahan yang responsif.

Pelayanan publik era Revolusi Industri 4.0 dituntut profesional melayanin ke masyarakat dengan baik. Pelayanan Publik yang baik akan sejalan dengan prinsip Goodgovernment dalam kerangka tuntutan masyarakat serta sesuai dengan tujuan bernegara seperti apa yang termatuk dalam Pembukaan UUD 1945 alinea 4. Pelayanan Publik yang profesional akan sejalan dengan keinginan, aspirasi dan harapan masyarakat dan juga negara Indonesia. Pelayanan Publik dituntut tanggap dan melayanin dengan hati.

Era Revolusi Industri 4.0 juga menuntut Pelayanan Publik yang memiliki Komunikasi yang baik. Di era Revolusi Industri 4.0, ada kemampuan dasar yang diperlukan dan sangat mendukung terciptanya pelayanan Publik yang baik yaitu kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan dapat menjawab tantangan, kebutuhan bukan hanya masyarakat tapi juga bagi aparat pelayanan publik itu sendiri. Dengan komunikasi yang baik maka berbagai sekat dan problem yang menjadi tantangan bagi pelayanan publik dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara Indonesia dapat diselesaikan dengan baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

Sekretariat Jenderal DPR RI, S. J. (2016). *Risalah Rapat Paripurna ke 5 Sidang MPR Tahun 2002 sebagai Naskah Bantuan tanpa ada Opini*. Diambil kembali dari <http://www.dpr.go.id/jdih/uu1945>

- Burhan, M. (2018). Proyeksi Pelayanan Publik Era 4.0. Dipetik Oktober Tuesday, 2019, dari Proyeksi Pelayanan Publik Era 4.0: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-pelayanan-publik-era-40> D.
- Corbin, J dan Strauss, A. Penyadur Ghony, D. 1997. Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif. PT Bina Ilmu, Surabaya
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. *Journal EQUILIBRIUM*, 5(9), 1.
- Rahman Mulyawan, Dede Mariana. (2016). Profesionalisme Aparat dan Kapasitas Kelembagaan dalam Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi/JIPSI*, VI(1), 2.
- H, Sumarjo. (2010). Analisis Data Kualitatif dalam Penelitian Arsitektur. *Jurnal Inersia*, VI(1), 45.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi dalam Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Publisher Gava Media.
- Trumbull, M. & Watson, K., 2010. *Qualitative research Method. Integrating quantitative and Qualitative Methods in Research*, 3rd Ed. pp.62-78., USA. University Press of America, Inc.
- Yin, R.K., 2011. *Qualitative Research From Start to Finish*, The Guilford Press.
- Zul Azmi, Abdila Arif N., Wardayani. (2018). Memahami Penelitian Kualitatif dalam Akuntansi. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akutansi*, 11(1), 161.
