

## ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN ERA 4.0 MENUJU *CIVIL SOCIETY 5.0* : TINJAUAN *LITERATUE REVIEW*

Oleh:

**Ajeng Safitri<sup>1</sup>**

**Affah<sup>2</sup>**

**Ananta Sanyoningtyas<sup>3</sup>**

**Alma Fitriyana<sup>4</sup>**

**Dimas Nur Wahid<sup>5</sup>**

**Emilia Novianti<sup>6</sup>**

**Mat Kurniawan<sup>7</sup>**

**Mega Suci<sup>8</sup>**

**Mutia Fitriyana<sup>9</sup>**

**Lisa Handayani<sup>10</sup>**

**Yopi Fatmawati<sup>11</sup>**

**Yurhani Riana Swita<sup>12</sup>**

**Yusril Fauzy<sup>13</sup>**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Alamat: JL. Endro Suratmin, Sukarame, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung,  
Lampung (35131).

Korespondensi Penulis: [ajengsafitri530@gmail.com](mailto:ajengsafitri530@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to explore the direction of improving service quality in the middle of the transition from the 4.0 era to Civil Society 5.0. This study analyzed the improvement of the quality of the 4.0 service service to the Civil Society 5.0 by discussing the development of the 4.0 era, the concept of Society 5.0, the characteristics of the era 5.0 society, and human resource governance and apparatus to the Society Era bureaucracy 5.0. Thus, this article hopes to provide insight into strategies and challenges related to improving service quality in the context of the growing community paradigm.*

**Keywords:** *Era 4.0, Society 5.0, Service Quality Improvement.*

Received May 12, 2024; Revised May 20, 2024; May 26, 2024

\*Corresponding author: [ajengsafitri530@gmail.com](mailto:ajengsafitri530@gmail.com)

# ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN ERA 4.0 MENUJU *CIVIL SOCIETY 5.0* : TINJAUAN *LITERATUE REVIEW*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi arah peningkatan kualitas layanan di tengah transisi dari Era 4.0 ke *Civil Society 5.0*. Kajian ini menganalisis peningkatan kualitas pelayanan era 4.0 menuju *civil society 5.0* dengan membahas perkembangan Era 4.0, konsep Society 5.0, karakteristik masyarakat era 5.0, dan tata kelola SDM dan aparatur menuju birokrasi era *Society 5.0*. Harapannya, artikel ini dapat memberikan wawasan tentang strategi dan tantangan yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan dalam konteks paradigma masyarakat yang terus berkembang.

**Kata Kunci:** Era 4.0, *Society 5.0*, *Service Quality Improvement*.

## LATAR BELAKANG

Era Revolusi Industri 4.0 adalah masa perkembangan teknologi internet dan digital yang sangat cepat, membuat segala hal menjadi tidak terbatas dan data tidak terbatas. Hal ini menjadi dasar bagi pergerakan dan konektivitas antara mesin dan manusia. (Risdianto, 2019). Industri 4.0 adalah kemajuan terbaru dalam industri manufaktur yang telah membuka jalan bagi penerapan Sistem Fisika Siber (CPS) secara sistematis, di mana informasi dari semua perspektif terkait dipantau dan disinkronkan secara ketat antara pabrik fisik dan dunia virtual pabrik. ruang komputasi. Selain itu, dengan memanfaatkan analitik informasi tingkat lanjut, mesin berjejaring akan dapat bekerja lebih efisien, kolaboratif, dan unggul. Tren mengubah industri manufaktur menjadi generasi berikutnya (Lee et al., 2015).

Untuk mengejar ketertinggalan Indonesia daripada negara lain, revolusi Industri 4.0 mulai diterapkan di Indonesia. Pemerintah Indonesia tengah melaksanakan langkah-langkah yang diberi nama "Making Indonesia 4.0" dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu prioritas. SDM sangat penting dalam penerapan era revolusi industri 4.0. Hartanto (Risdianto, 2019) menyebutkan untuk meningkatkan sekolah kejuruan serta untuk memperbaiki mobilitas tenaga kerja global agar mampu memanfaatkan ketersediaan SDM dalam mempercepat transfer kemampuan, maka Indonesia akan bekerja sama dengan pelaku industri dan pemerintah asing. Dengan diterapkannya revolusi industri 4.0 di Indonesia memberikan dampak serta tantangan yang luas untuk Indonesia dalam meningkatkan kualitas SDM yang ada.

Revolusi Industri 5.0 merupakan konsep yang masih dalam pengembangan dan perdebatan, namun secara umum mengacu pada perkembangan teknologi yang terus

mendorong otomatisasi dan digitalisasi industri dan manufaktur. Konsep ini berfokus pada penggabungan teknologi dan manusia serta kebutuhan untuk mengembangkan sistem yang dapat beradaptasi dan merespons perubahan lingkungan produksi dengan lebih baik. Revolusi Industri 5.0 lebih fokus pada penggabungan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan, IoT dan robotika teknologi dengan keahlian dan inovasi manusia yang dapat membantu mengembangkan sistem produksi yang lebih efisien, fleksibel, berkelanjutan, dan bermanfaat. Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem produksi yang lebih baik beradaptasi dengan perubahan permintaan pasar, lebih fokus pada pengalaman pelanggan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya alam yang terbatas. Secara keseluruhan, Revolusi Industri 5.0 diharapkan dapat membawa banyak manfaat bagi industri, pelanggan, karyawan, dan masyarakat pada umumnya, seperti peningkatan produktivitas manufaktur, kualitas dan keamanan, penciptaan lapangan kerja baru, dan pengurangan dampak negatif terhadap lingkungan (Siagian, 2023).

Era 4.0, ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, memicu transformasi digital di berbagai sektor. Teknologi-teknologi seperti *Big Data*, *Artificial Intelligence (AI)*, *Internet of Things (IoT)*, dan *Cloud Computing* membuka peluang baru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Namun, Era 4.0 juga menghadirkan tantangan, seperti kesenjangan digital, *cyber security*, dan hilangnya pekerjaan. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan transisi menuju *Society 5.0*, yaitu sebuah masyarakat yang berpusat pada manusia dan memanfaatkan teknologi untuk menyelesaikan masalah sosial.

Perubahan paradigma menuju *Society 5.0* memerlukan reformasi pengelolaan sumber daya manusia dan tata kelola birokrasi yang lebih transparan dan berorientasi pada masyarakat. Penguatan reformasi birokrasi menuju era *Society 5.0* melalui tata kelola yang lebih efektif dan efisien diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pengembangan teknologi dan inovasi telah mempengaruhi cara manusia berinteraksi dan memperoleh layanan. Era 4.0, yang fokus pada integrasi teknologi canggih seperti kecerdasan buatan dan otomatisasi, telah meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam pemberian layanan. Namun, Era 5.0, yang berfokus pada pendekatan human-centric, menekankan pentingnya inklusivitas, keberlanjutan, dan ketahanan dalam integrasi teknologi untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

# **ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN ERA 4.0 MENUJU *CIVIL SOCIETY 5.0* : TINJAUAN *LITERATUE REVIEW***

Dalam kajian ini, kita akan menggali tonggak perkembangan Era 4.0, mengkaji perubahan paradigma menuju *Society 5.0*, serta menggambarkan karakteristik Masyarakat 5.0. Selain itu, kita juga akan membahas pentingnya reformasi pengelolaan sumber daya manusia dan tata kelola birokrasi agar sejalan dengan prinsip-prinsip *Society 5.0*. Dengan demikian, artikel ini berharap dapat memberikan wawasan tentang strategi dan tantangan yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan dalam konteks paradigma masyarakat yang terus berkembang.

## **METODE PENELITIAN**

Bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi disain penelitian, populasi/sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup merujuk ke referensi acuan (misalnya: rumus uji-F, uji-t, dll). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup dengan mengungkapkan hasil pengujian dan interpretasinya. Keterangan simbol pada model dituliskan dalam kalimat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perkembangan Era 4.0, menuju *society 5.0***

Dalam era *society 4.0*, karyawan Kementerian Keuangan Republik Indonesia memiliki kesempatan untuk belajar dan mengajarkan keterampilan baru yang tidak dapat dicapai oleh kecerdasan buatan, menemukan bakat yang belum diketahui, dan menghasilkan generasi baru yang terampil di bidang yang lebih beragam. Menurut *World Economic Global Risk* tahun 2017, 4IR memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas hidup dan tingkat pendapatan setiap orang. Salah satu manfaat dari 4IR adalah penciptaan nilai tambah atau nilai tambah, peningkatan efisiensi proses kerja, dan pembentukan model bisnis baru. Meskipun revolusi industri 4.0 bertujuan untuk membuat pekerjaan lebih mudah bagi orang-orang, ada tantangan yang harus dihadapi di era 4IR. Tantangan terbesar di Indonesia adalah kesenjangan digital, yang terjadi karena SDM tidak tahu bagaimana mengoptimalkan teknologi digital dan sarana yang ada. Teknologi 4IR yang berkembang sangat pesat jika tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan dampak

yang merusak terhadap seluruh sistem produksi, manajemen, dan pemerintahan dalam rangka skala global.

Revolusi industri 4.0 memberikan tantangan-tantangan yang harus dihadapi dunia bisnis yaitu kurangnya keterampilan SDM yang memadai, masalah keamanan teknologi komunikasi, keandalan stabilitas mesin produksi, ketidak mampuan untuk berubah oleh pemangku kepentingan, serta banyaknya kehilangan pekerjaan karena berubah menjadi otomasi. Society 5.0 menawarkan masyarakat yang berpusat pada manusia yang membuat seimbang antara kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial melalui sistem yang sangat menghubungkan melalui dunia maya dan dunia nyata. Konsep revolusi industri 4.0 dan society 5.0 tidak memiliki perbedaan yang jauh. Revolusi industri 4.0 menggunakan kecerdasan buatan (*artificial intellegent*) sedangkan *society* 5.0 memfokuskan kepada komponen manusianya. Konsep *society* 5.0 ini, menjadi inovasi baru dari *society* 1.0 sampai *society* 4.0 dalam sejarah peradaban manusia (Mayasari, 2019).

Menurut Mello, tantangan bagi organisasi untuk merespon perubahan teknologi baru sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan skills dan *work habits* pegawai.
2. Tersingkirnya jabatan tingkat rendah dan level manajerial.
3. Hierarki berkurang, lebih berorientasi pada kerjasama atau kolaborasi Mengurangi hierarki, dengan fokus pada kerja sama atau kolaborasi.
4. Pada era 4IR, kehidupan karyawan didominasi oleh upaya diri sendiri untuk mencapai hasil kerja yang dihargai secara pribadi. Ketika teknologi otomatisasi berkembang, teknologi siber tidak dapat dipungkiri bahwa Kementerian Keuangan Republik Indonesia menghadapi sejumlah masalah unik. Kementerian Keuangan Republik Indonesia menghadapi masalah berikut:
  1. Proses bisnis akan mengalami banyak perubahan, sehingga pegawai yang produktif menjadi tidak produktif.
  2. Restrukturisasi organisasi memerlukan penyesuaian, pencocokan, dan penataan ulang komposisi, jumlah, dan kualitas SDM yang dibutuhkan.

## **ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN ERA 4.0 MENUJU *CIVIL SOCIETY 5.0* : TINJAUAN *LITERATUE REVIEW***

3. Resistensi terhadap perubahan kultur proses pembelajaran karena sebagian besar pegawai tidak dapat mengadaptasi perubahan tersebut.

Untuk memasuki Era Keempat Revolusi Industri (4IR), diperlukan tenaga kerja yang handal, inovatif, kreatif, dan bersemangat bisnis untuk memenuhi sepuluh keterampilan berikut :

1. Penyelesaian masalah kompleks: Keterampilan untuk menyelesaikan masalah kompleks, dimulai dengan mengidentifikasi, menentukan elemen utama, melihat berbagai kemungkinan solusi, melakukan tindakan untuk menyelesaikan masalah, dan menemukan ilmu pengetahuan baru untuk memecahkan masalah, adalah semua keterampilan yang dibutuhkan oleh sumber daya manusia selama Era Keempat Revolusi Industri (4IR).
2. Kreativitas: Keterampilan untuk terus berinovasi, menemukan sesuatu yang baru atau mengembangkan apa yang sudah ada sehingga bermanfaat bagi lingkungan dan masyarakat.
3. Manajemen sumber daya manusia: Keterampilan manajemen yang diperlukan untuk mengatur, memimpin, dan memanfaatkan sumber daya manusia secara efektif, efisien, dan sesuai dengan tujuan.
4. Bekerja sama dengan orang lain Keterampilan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam dan di luar organisasi.
5. Intelektual emosi: Kemampuan untuk memahami, menerima, menilai, dan mengelola emosi sendiri dan orang lain.
6. Pemikiran Kritis: Kemampuan untuk berpikir rasional, kognitif, dan membuat strategi untuk meningkatkan feedback yang diharapkan. Berpikir dengan tujuan yang jelas, beralasan, dan berorientasi pada tujuan juga disebut berpikir kritis.
7. Orientasi layanan: Keinginan untuk membantu orang lain dengan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan mereka tanpa mengharapkan penghargaan semata.
8. Negosiasi: Keterampilan berbicara, bernegosiasi, dan meyakinkan orang dalam hal pekerjaan Tidak semua orang secara alami memiliki kemampuan untuk mencapai kesepakatan yang diinginkan; namun,

dengan latihan dan pembiasaan diri, Anda dapat memperbaiki kemampuan ini.

9. Keluwesan: Keterampilan pengalihan, juga dikenal sebagai pengalihan, adalah kemampuan untuk berpikir sesuai dengan kebutuhan, yaitu menyusun pengetahuan secara spontan dan memberi *respons* untuk dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan mengubah tuntutan situasional .

### **Konsep Society 5.0**

Dalam era masyarakat 5.0, konsep kolaborasi antara manusia sebagai pusat (berpusat manusia) dan teknologi sebagai dasar (berpusat teknologi). Dengan demikian, proses pendidikan di era masyarakat 5.0 menitik beratkan pada pembentukan manusia yang memiliki akal, pengetahuan, dan kebijaksanaan. Etika didukung oleh kemajuan teknologi. SDM yang kompetitif di seluruh dunia harus disiapkan. Mereka harus memiliki kemampuan leadership, literasi digital, entrepreneurship, kewarganegaraan global, penyelesaian masalah, dan kerja tim.

Berdasarkan ide-ide ini, jelas bahwa masyarakat 5.0 adalah era baru yang sangat berbeda dari masa lalu. Ini pasti akan menimbulkan tantangan dan peluang besar bagi industry latihan. Oleh karena itu, peneliti ingin mempelajari lebih lanjut tentang upaya pendidikan untuk menghadapi era masyarakat 5.0.

Era *society 5.0* menjadi konsep kehidupan dengan tatanan baru bagi masyarakat. Kehidupan di era masyarakat 5.0 ini diharapkan menjadi lebih ramah lingkungan dan menyenangkan. *Society 5.0* diartikan sebagai masyarakat yang berpusat pada manusia (*human centered*) dan teknologi sebagai dasarnya (*technology based*). Masyarakat di era *society 5.0* dihadapkan dengan teknologi yang memungkinkan ruang maya menjadi seperti ruang fisik. AI (*Artificial Intelligence*) dengan basis big data digunakan untuk membantu dan mendukung pekerjaan manusia. Berbeda dengan revolusi industri 4.0 yang fokus pemanfaatannya pada bidang bisnis, era *society 5.0* menciptakan nilai baru yang menghilangkan kesenjangan gender, usia, sosial, bahasa serta menyediakan produk dan layanan yang dirancang untuk kebutuhan berbagai individu.

Prinsip masyarakat 5.0 menciptakan keseimbangan antara bisnis, ekonomi, dan lingkungan sosial, sehingga masalah revolusi industri 4.0 seperti kurangnya sosialisasi dan lapangan pekerjaan dapat dikurangi dan terbentuk integrasi yang baik. Dengan

## **ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN ERA 4.0 MENUJU *CIVIL SOCIETY 5.0* : TINJAUAN *LITERATUE REVIEW***

demikian, pendidikan di Indonesia harus sejalan dengan konsep masyarakat 5.0. Perencanaan yang ideal diperlukan untuk memastikan bahwa rancangan kurikulum memenuhi kompetensi kecakapan yang diperlukan oleh era masyarakat 5.0. Untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, teknologi seperti internet of things dan kecerdasan buatan (AI) digunakan. Jangan sampai manusia menjadi korban kecanggihan teknologi saat masyarakat 5.0 menikmati berbagai kecanggihan dari teknologi.

### **Karakteristik Masyarakat Era 5.0**

Alvin Toffler sebenarnya telah meramalkan perubahan sosial dalam masyarakat modern yang terus berkembang dalam beberapa karyanya, seperti *Future Shock* (1984) dan *The Third Wave* (1980). Toffler menjelaskan bahwa periode pertama (bercocok tanam) dan kedua (industrialisasi) menunjukkan perubahan terhadap keadaan sosial masyarakat yang sangat bergantung pada individu manusia dan ditambahkan dengan mesin sebagai penunjang kegiatan masyarakat. Menurut Toffler, periode ketiga, atau abad informasi, sangat kompleks, di mana mesin tidak digantikan sepenuhnya tetapi mendapatkan nilai. menambahkan nilai, yaitu pengetahuan. Hidup digital telah mengubah studi hubungan, membawa transformasi internasional. Studi ilmu politik tentang negara telah berkembang sebagai hasil dari kemajuan teknologi internet.

Konsep negara modern menggambarkan negara sebagai komunitas yang terdiri dari sekelompok orang. wilayah yang tetap, serta otonomi hubungan internasional dengan institusi kekuasaan politik dan pemerintahan, jaringan individu tidak lagi mampu menjawab tantangan zaman yang muncul dengan masyarakat maya atau jaringan individu yang beragam secara etnis dan nasional.

Indonesia memiliki banyak ras, suku, budaya, adat istiadat, dan agama yang beragam. Oleh karena itu, konflik yang dihasilkan dari perbedaan sering terjadi. Perbedaan agama masih menjadi masalah penting bagi masyarakat Indonesia, dengan banyak masyarakat yang belum dapat memahami perbedaan keyakinan ini. Jadi, banyak masalah muncul karena perbedaan tersebut.

Media sosial yang di analogikan sebagai sebuah desa bukan tanpa maksud, maraknya konflik pada Era Revolusi Industri 4.0 yang timbul berkaitan dengan hal keyakinan banyak bermunculan akhirakhir ini. Banyak orang yang tidak mampu



memanfaatkan teknologi dengan bijak, teknologi digunakan sebagai alat untuk meraih keuntungan pribadi yang berkedok agama.

Dalam *Society 5.0* dimana komponen utamanya adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui perkembangan teknologi dapat meminimalisir adanya kesenjangan pada manusia dan masalah ekonomi dikemudian hari.

Memang rasanya sulit dilakukan di negara berkembang seperti Indonesia, namun bukan berarti tidak bisa dilakukan karena saat ini Negara Jepang sudah mulai membuktikannya sebagai Negara dengan teknologi yang maju, yang terus meningkatkan upaya-upaya pengembangan teknologi digital memberikan pelayanan terbaik kepada kelangsungan hidup masyarakatnya yang lebih nyaman. (ilhami hal 105-107)

### **Tata Kelola SDM aparatur menuju birokrasi era society 5.0**

Era 4.0 memicu transformasi digital yang pesat, membuka peluang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transisi menuju *Society 5.0*, masyarakat yang berpusat pada manusia dan memanfaatkan teknologi untuk menyelesaikan masalah sosial, menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Kajian ini menganalisis peningkatan kualitas pelayanan era 4.0 menuju *civil society 5.0* dengan membahas perkembangan Era 4.0, konsep *Society 5.0*, karakteristik masyarakat era 5.0, dan tata kelola SDM dan aparatur menuju birokrasi era *Society 5.0*. Keberlanjutan reformasi birokrasi menjadi esensial, dan pengembangan SDM Aparatur memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Transformasi struktural, perubahan pola pikir, dan pengembangan layanan berbasis teknologi menjadi bagian integral dari reformasi ini. Adanya rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan reformasi. (Ferizaldi, 2019; Haning, 2018).

Tata Kelola SDM dan Aparatur Menuju Birokrasi Era *Society 5.0*: Untuk mencapai *Society 5.0*, diperlukan tata kelola SDM dan aparatur yang efektif dan adaptif. Tata kelola ini harus mampu:

- Membangun SDM yang kompeten dan berdaya saing di era digital.

Tata kelola SDM harus memastikan bahwa SDM memiliki keterampilan digital yang cukup, seperti kemampuan dalam pengolahan data, manajemen proyek, dan penguasaan perangkat lunak tertentu. Pekerjaan yang biasanya dilakukan secara manual sekarang telah diotomatisasi atau dilakukan dengan

## **ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN ERA 4.0 MENUJU *CIVIL SOCIETY 5.0* : TINJAUAN *LITERATUE REVIEW***

bantuan teknologi. SDM harus belajar cara bekerja dengan teknologi baru dan menyesuaikan tugas dan peran mereka.

- Mengembangkan aparatur yang mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tata kelola aparatur harus memastikan bahwa aparatur mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi dapat membantu mengotomatiskan tugas-tugas berulang, mengurangi redundansi, dan meningkatkan akurasi data.

- Membangun budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif.

Tata kelola SDM harus memastikan bahwa budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif diterapkan. Budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja SDM.

- Memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan.

Tata kelola SDM harus memastikan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan diterapkan. Transparansi dan akuntabilitas dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Transisi menuju *Society 5.0* menawarkan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui beberapa cara:

1. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas: Teknologi dapat membantu mengotomatiskan tugas-tugas berulang, mengurangi redundansi, dan meningkatkan akurasi data. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dilakukan lebih efisien dan efektif, menghemat waktu dan sumber daya.
2. Personalisasi Layanan: Teknologi dapat digunakan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu. Dengan menggunakan data analisis dan teknologi AI, pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat lebih baik.

3. Peningkatan Aksesibilitas: Teknologi dapat membantu menjangkau masyarakat yang terpencil dan marginal. Dengan menggunakan teknologi digital, pelayanan dapat diakses oleh masyarakat yang berada di lokasi terpencil, meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas.
4. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas: Teknologi dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan. Dengan menggunakan teknologi, pemerintah dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan akurat tentang pelayanan dan keputusan yang diambil, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Selain menawarkan beberapa peluang diatas, ada beberapa tantangan tuntutan kompetensi dalam peningkatan kualitas pelayanan era 4.0 menuju *Society 5.0* meliputi:

1. Kompetensi Digital: SDM harus memiliki keterampilan digital yang cukup, seperti kemampuan dalam pengolahan data, manajemen proyek, dan penguasaan perangkat lunak tertentu. Pekerjaan yang biasanya dilakukan secara manual sekarang telah diotomatisasi atau dilakukan dengan bantuan teknologi.
2. Keterampilan Kritis, Inovatif, dan Kreatif: SDM perlu memiliki keterampilan kritis, inovatif, dan kreatif untuk menghadapi *Society 5.0*. Keterampilan ini relevan dalam menghadapi tantangan sosial, ekonomi, dan lingkungan yang semakin kompleks.
3. Fleksibilitas Kognitif: SDM harus memiliki fleksibilitas kognitif untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Keterampilan ini juga relevan dalam menghadapi *Society 5.0*.
4. Pengembangan Karakter: *Society 5.0* menawarkan masyarakat yang berpusat pada manusia yang membuat seimbang antara kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial melalui sistem yang sangat menghubungkan melalui dunia maya dan dunia nyata. SDM harus memiliki nilai karakter yang dikembangkan, empati, dan toleransi.
5. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Peningkatan kualitas pelayanan era 4.0 menuju *Society 5.0* memerlukan pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada kemampuan digital dan keterampilan

## **ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN ERA 4.0 MENUJU *CIVIL SOCIETY 5.0* : TINJAUAN *LITERATUE REVIEW***

kritis, inovatif, dan kreatif. Strategi pengembangan sumber daya manusia yang efektif harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam transisi menuju Society 5.0, diperlukan Strategi upaya yang komprehensif dan berkelanjutan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1996:88- 96), yaitu:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa. Setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelangganya. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan instansi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan/jasa bagi pasar sasaran.
- b. Mengelola harapan pelanggan. Setiap instansi hendaknya tidak berusahalebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar janji yang ditawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.
- c. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan tentang pelayanan/jasa. Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan lama dan sesudah pelayanan atau jasa diberikan oleh instansi, karena pelayanan/jasa merupakan kinerja instansi dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang layanan.
- d. Mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa. Membantu pelanggan dalam memahami suatu pelayanan/jasa merupakan salah satu upaya menyampaikan kualitas pelayanan atau jasa. Pelanggan yang telah terdidik nantinya akan mampu mengambil keputusan cara lebih baik.
- e. Menindaklanjuti Pelayanan/jasa. Menindaklanjuti pelayanan/jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek pelayanan/jasa yang perlu ditingkatkan. Instansi perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan/jasa yang diberikan.

- f. Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan/jasa. Suatu sistem yang secara sistematis mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas pelayanan/jasa dalam pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, meliputi data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai instansi dan pelanggan.

Dari keterangan diatas ada beberapa poin yang dapat dilakukan:

1. Pengembangan Infrastruktur Digital yang Mumpuni: Pembangunan infrastruktur digital yang solid dan handal adalah kunci untuk menghadapi tantangan Society 5.0. Hal ini meliputi pengembangan jaringan internet yang cepat dan stabil, serta pengembangan sistem teknologi informasi yang efektif.
2. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat: Masyarakat harus memiliki kemampuan digital yang cukup untuk menggunakan teknologi dengan baik. Peningkatan literasi digital melalui pelatihan dan edukasi dapat membantu masyarakat untuk menggunakan teknologi dengan lebih efektif dan efisien.
3. Pengembangan Regulasi yang Melindungi Data Pribadi dan Privasi: Data pribadi dan privasi harus dilindungi dengan baik untuk menghindari keamanan dan kriminalitas digital. Pengembangan regulasi yang tepat dapat membantu mencegah insiden keamanan dan kriminalitas digital.
4. Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan SDM: Peningkatan kualitas SDM adalah kunci untuk menghadapi tantangan *Society 5.0*. Pelatihan dan pengembangan SDM harus dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan SDM dalam menggunakan teknologi dan menghadapi tantangan *Society 5.0*.

SDM yang memiliki kompetensi maka dapat menjadi modal pembangunan, tetapi bagi yang tidak kompeten akan menjadi beban pembangunan bagi Indonesia. Oleh karena itu untuk menyiapkan sumber daya manusia unggul era revolusi Industri 4.0 menuju Masyarakat 5.0 perlu dilakukan melalui Intervensi Pendidikan, mencakup kurikulum, Pendidik dan tenaga Kependidikan, Sarana Prasarana, Pendanaan, dan

## **ANALISIS PENINGKATAN LAYANAN ERA 4.0 MENUJU *CIVIL SOCIETY 5.0* : TINJAUAN *LITERATUE REVIEW***

pengelolaan Pendidikan. Strategi pengembangan Pendidikan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia era revolusi industri 4.0, untuk menjawab tantangan dan kompetensi masa depan. Maka diperlukan pendekatan strategis dalam setiap jalur, jenjang, dan jenis Pendidikan, dengan tujuan untuk pengembangan SDM yang beriman, bertaqwa, berpengetahuan, memiliki pribadi integral, mandiri, kreatif, nasionalis.

### **KESIMPULAN**

Peningkatan kualitas layanan era 4.0 menuju *civil society 5.0* memerlukan strategi yang efektif dan adaptif. Strategi ini harus mempertimbangkan aspek humaniora dan memungkinkan integrasi antara teknologi dan manusia untuk meningkatkan kualitas layanan. Era 4.0 telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi masih memiliki beberapa kekurangan seperti kesenjangan digital dan hilangnya pekerjaan. Masyarakat era 5.0 memiliki beberapa karakteristik, yaitu: 1. Manusia-sentris: yang berpusat pada manusia dan kebutuhannya. 2. Berkelanjutan: yang berpusat pada pembangunan berkelanjutan dan memastikan bahwa semua orang memiliki akses ke teknologi dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam masyarakat. 3. Berdaya saing: yang mana masyarakat era 5.0 mampu bersaing di era digital dan global. Tata kelola SDM dan aparatur harus dibangun dan dikembangkan untuk memperkuat reformasi birokrasi menuju era *Society 5.0*. SDM harus dibangun dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup manusia. Peningkatan kualitas pelayanan era 4.0 menuju *Society 5.0* memerlukan pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada kemampuan digital dan keterampilan kritis, inovatif, dan kreatif. Strategi pengembangan sumber daya manusia yang efektif harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021). Competency-based human resource (HR) training and development. 23(4), 804–812.
- Arsanti, M., Zulaeha, I., & S, N. H. (2020). Tuntutan Kompetensi 4.0 Abad 21 dalam Pendidikan di Perguruan Tinggi untuk Menghadapi Era Society 5.0.
- Ferizaldi. (2018). Patologi Birokrasi Dalam Transformasi Politik Lokal: Tinjauan Terhadap Fenomena “Pajak Nanggroe” Di Aceh. Nakhoda: Jurnal Ilmu

<https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v16i27.5793>.

- Ilhami, 2024. Manajemen Pelayanan Publik Tinjauan Teoritis Dalam Perspektif Islam, Cetakan II. (DI Yogyakarta: Laksbang Akademika).
- Mayasari, D. 2019. Mengenal Society 5.0, Transformasi Kehidupan yang Dikembangkan Jepang. Retrieved April 2019, from [m.timesindonesia.co.id](http://m.timesindonesia.co.id).
- Saefulloh, M. (2019). Tantangan SDM dalam Menghadapi Era Digital. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 1-12.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.