
**ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA SEKTOR
PUBLIK DALAM PELAYANAN DI ERA DIGITAL**

**Frinda Novita¹, Roli Sambuardi², M. Taufiq Razali³,
Kasirul Fadli⁴, Haryati⁵, Winda Sari Seriwahyuni⁶**

Fishum Universitas Karimun

frindanovita12@gmail.com¹, rolis4mbuardi@gmail.com²
taufiqrazali09@gmail.com³, fadlly.ahs72@gmail.com⁴,
yatiyati.7074@gmail.com⁵, windhashary27@gmail.com⁶

Abstrak

Penelitian ini berawal dari Keterpaduan MSDM sektor publik dapat dilihat dari konstruksi model yang terdiri dari berbagai komponen baik yang bersifat konseptual maupun praktikal. . Di era digital, ada kemampuan dasar yang diperlukan dan sangat mendukung terciptanya SDM sektor publik yang baik yaitu kemampuan berkomunikasi dan mampu menggunakan aplikasi internet yang semakin canggih. 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 pelayan publik dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara Indonesia dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis primer dan sekunder yang diperoleh dari Observasi, Wawancara, dan Pengalaman langsung. Adapun fokus dari penelitian adalah bagaimana memberikan gambaran yang nyata mengenai bagaimana keadaan dilapangan dan mengumpulkan informasi mengenai Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik Dalam Pelayanan Di Era Digital. Hasil data penelitian yang dapat dianalisis secara kualitatif, dari peninjauan data dikumpulkan dan didukung oleh hasil wawancara, menggunakan teori oleh Trumbull & Watson dan Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Akibat perubahan cepat berbasis Internet tersebut maka didalam masarakat terjadi destruktive. Karena perubahan cepat itu disebabkan karena teknologi dari Inovasi berpikir manusia yang semakin maju maka itulah yang disebut Destructif inovasi.

Perubahan yang cepat didalam masyarakat akibat perkembangan Teknologi berbasis internet, melahirkan jaman revolusi Industri.

Kata Kunci: *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik, Pelayanan Di Era Digital.*

I. PENDAHULUAN

Di seluruh dunia saat ini, sedang mengalami digitalisasi yang di tandai dengan penetrasi penggunaan teknologi informasi hampir ke seluruh aspek kehidupan. Disruptifnya dampak yang ditimbulkan dari era digital ini membuat banyak pihak yang memandangnya dengan pesimistik. Beberapa kalangan cemas di era digital ini akan menghilangkan banyak lapangan pekerjaan sehingga dapat mendongkrak angka pengangguran. Tak sedikitpun yang khawatir peran manusia akan tereduksi dengan kian masifnya penggunaan kecerdasan artifisial.

Pada satu sisi, gelombang digitalisasi dan otomatis yang digerakkan kecerdasan artifisial memang membuat lapangan pekerjaan hilang. Jumlah karyawan di sektor retail luring misalnya, pasti akan berkurang seiring semakin terbiasanya masyarakat berbelanja dari toko-toko retail daring. Namun, di sisi lain era digital ini juga menciptakan lapangan pekerjaan baru yang menyajikan potensi penghasilan lebih baik, dengan mekanisme kerja lebih efisien. Kehadiran aplikasi absensi bagi para pekerja yang bisa dari rumah, kehadiran Go-Jek misalnya, telah membuat jualan orang mendapatkan penghasilan yang memadai, mulai dari ojek (*Go-Ride*), usaha makanan (*Go-Food*), hingga usaha pijat (*Go-Massage*).

Peluang ini harus segera dimaksimalkan terutama untuk meningkatkan pemerataan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pemerintah pusat telah berupaya penuh untuk mendorong kesiapan SDM di seluruh wilayah, misalnya dengan mengadakan program 8 juta UMKM digital, 1 juta nelayan digital, dan pelatihan coding di banyak daerah. Pemerintah daerah diharapkan mulai bergerak guna menyiapkan SDM yang siap menghadapi arus digitalisasi. Peran perguruan tinggi juga tak kalah penting guna merekrut SDM yang mampu menjawab kebutuhan digitalisasi dan perkembangan zaman.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu determinan utama yang menentukan keberhasilan sebuah negara dalam memanfaatkan peluang dari digitalisasi. Untuk itu, kebijakan dan strategi yang tepat sangat diperlukan guna menyiapkan SDM Indonesia yang unggul, berdaya saing dan mampu menjawab kebutuhan maupun tantangan digitalisasi.

Pelaksanaan akademi kemasyarakatan ini tidak perlu dilakukan seluruhnya oleh pemerintah. Dunia usaha dan pemerintah juga seharusnya terlibat langsung dalam menyelenggarakan akademi komunitas, sehingga mereka yang belajar akan lebih mudah diserap dunia kerja dan pemerintah hanya membuat standardisasi. Selain akademi kemasyarakatan, pemerintah juga perlu memperkuat peran Balai Latihan Kerja (BLK). Saat ini, pemerintah telah mengeluarkan beberapa inisiasi program untuk memperkuat program Balai Latihan Kerja.

Persoalan PNS dalam birokrasi bukanlah sekadar terletak pada hasil perhitungan kuantitatif. Berbagai pertanyaan kritis yang patut

dikedepankan sehubungan dengan perhitungan jumlah PNS tersebut diantaranya adalah: (1) Apakah beban kerja (work-load) PNS telah dianalisis secara benar sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan angka ketersediaan dan kebutuhan (supply and demand) PNS yang tepat?; (2) Apakah PNS telah tersebar secara merata dan proporsional baik dari sisi demografis maupun per satuan atau unit kerja?; (3) Apakah semua PNS telah benar-benar bekerja sesuai dengan kebutuhan organisasi?; dan (4) Apakah telah ada perhitungan secara eksak dan rasional atas kontribusi dan kinerja PNS terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan negara RI? Daftar pertanyaan skeptis tersebut dapat saja terus bertambah. Oleh karena itu respon strategis sangat diperlukan baik berupa kajian ataupun penelitian ilmiah secara terus menerus untuk mendapat menjawab semua permasalahan kepegawaian.

Namun, muncul masalah baru, yakni keterbelakangan soft skills. Dalam dunia kerja, cenderung mengedepankan hard skills tanpa mempedulikan soft skills. Padahal, seluruh negara di dunia merasa bahwa soft skills sangat dibutuhkan, terkhusus kompetensi komunikasi, analytical, kepemimpinan, dan problem solving. Untuk bisa mencapai transformasi digital, maka perlu juga adanya bisnis digital. Bisnis digital yang sukses dan relevan memerlukan 3 komponen, yakni teknologi, manajemen, dan ekonomi.

Proses digitalisasi pelayanan publik mesti diperkuat dengan infrastruktur pengamanan data dan jaringan. Pasalnya, ancaman yang dihadapi setiap negara bukan lagi ancaman perang fisik, tapi serangan siber. Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat

masif dalam perkembangan ini telah banyak mengubah paradigma di banyak sektor, termasuk bidang pelayanan publik yang lebih efisien terutama dari sisi biaya dan waktu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi merupakan salah satu strategi guna menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Hal ini diperlukan terutama untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan publik oleh masyarakat. Namun, transformasi digital di sektor pelayanan publik tidak bisa dilakukan tanpa panduan dan strategi yang jelas.

II. Tinjauan Pustaka

A. Manajemen

Menurut Tegor (2020) definisi manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya yang lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Manajemen menurut Stoner dalam buku Tegor (2020) adalah manajemen telah berkembang sedemikian rupa sehingga akan dijumpai variasi definisi manajemen. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional. Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut,

mengembangkan, memotivasi serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

Pada teknik-teknik Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu:

1. Organisasi akan mempraktikkan teknik-teknik terbaru berbasis teknologi digital dalam mengerjakan berbagai aktifitas manajemen sumber daya manusia seperti analisis jabatan, perencanaan karyawan, perekrutan dan seleksi karyawan, orientasi dan pelatihan karyawan, penggajian, pemberian insentif finansial dan tunjangan, serta penilaian kinerja.
2. Memudahkan manajemen sumberdaya manusia untuk memotivasi kerja karyawan melalui perumusan strategi dan kebijakan manajemen sumberdaya manusia yang diperlukan untuk memperbaiki motivasi kerja karyawan.

B. Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu instrumen yang penting bagi organisasi dalam mencapai berbagai tujuannya. Bagi sektor publik, tanggung jawab besar birokrasi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh Sumber Daya Manusia aparatur yang profesional dan kompeten. Pada konteks reformasi birokrasi, MSDM merupakan salah satu pilar perbaikan di samping aspek kelembagaan dan sistem. SDM aparatur secara efektif dan efisien menjadi fungsi utama MSDM bagi mulai dari perencanaan hingga tahap terminasi SDM.

Sebagaimana terdapat dalam berbagai literatur manajemen, pencapaian tujuan organisasi secara manajerial diawali dengan

fungsi perencanaan (Ivancevich et al. 2004:66-87). Keterlibatan aparatur dalam perencanaan memiliki peran signifikan terutama berkaitan dengan sikap dan perilakunya. Seperti telah diidentifikasi oleh Boyne & Gould-Williams (2003), sikap aparatur yang terlibat dalam perencanaan berperan penting bagi pencapaian kinerja organisasi sektor publik di samping adanya pengaruh sejumlah variabel teknis lainnya. Jika dalam tahap perencanaan SDM bermutu memiliki peran penting dalam mencapai target yang ditetapkan, maka proses manajerial birokrasi selanjutnya dalam bentuk pengarahannya, pelaksanaan, dan evaluasi pun harus didukung oleh aparat yang bermutu.

Sementara itu, Henry (2004: 290-291) juga telah menguraikan peran dominan MSDM sektor publik yang telah mewarnai birokrasi Amerika Serikat (AS) sedemikian rupa sehingga memberi corak yang khas dalam memberikan layanan publik. Dengan MSDM tersebut, Henry menambahkan bahwa pemerintahan AS bersifat "lebih jujur dan akuntabel", sementara peran MSDM dalam birokrasi digambarkannya secara ilustratif sebagai: "manajemen sumber daya manusia publik digunakan untuk membongkar pekerjaan publik untuk wanita, orang kulit berwarna, dan orang Amerika yang lebih tua dan cacat serta berlanjut ke zaman kita digunakan untuk meningkatkan manajemen pemerintahan".

Dengan segala perubahan yang terjadi baik dalam masyarakat maupun birokrasi, Henry kemudian optimistis bahwa MSDM sektor publik memiliki prospek masa depan yang cerah dengan segala

penyesuaian yang harus dilakukan untuk membuat birokrasi pemerintahan menjadi bernilai tambah.

Sebelum reformasi birokrasi, sistem administrasi publik tradisional seringkali menjebak seseorang dengan kemampuan yang bagus di dalam sistem manajemen yang buruk (Shen et al., 2021) tampak pada sistem pengembangan karir dalam organisasi sektor publik yang cenderung mengedepankan aspek senioritas dan masa kerja dari pada kinerja. Bagi negara-negara yang ingin melakukan reformasi organisasi sektor publiknya, pengembangan dan manajemen sumber daya manusia menempati posisi yang krusial bersama dengan konsep desentralisasi (Antwi dan Analoui, 2008; Setiyono, 2014)

Dalam sektor publik, Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan instrumen pendukung bagi proses transformasi organisasi yang merupakan input menjadi output yang nantinya akan mempunyai nilai tambah bagi organisasi/instransi serta masyarakat luas sektor publik memusatkan kajiannya pada pencapaian kepuasan masyarakat sebagai customer yang harus dilayani.

Manajemen Pegawai Negeri Sipil perlu diatur secara menyeluruh, dengan menerapkan norma, standar dan prosedur seragam dalam penetapan formasi, pengadaan, pengembangan, penempatan gaji, dan program kesejahteraan serta pemberhentian yang merupakan unsur dalam manajemen Pegawai Negeri Sipil, baik Pegawai Negeri Pusat maupun Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Dari berbagai catatan inilah dapat ditarik sebuah nilai penting bahwa telah dan akan ada banyak persoalan yang harus diatasi birokrasi ternyata dapat mengandalkan peran MSDM sebagai titik tumpuannya (Irianto 2009).

C. Beradaptasi di Era Digital

Revolusi teknologi digital merupakan teknologi komunikasi, revolusi teknologi informasi dan revolusi teknologi internet untuk menciptakan digitalisasi, digitalisasi menggunakan teknologi digital. Di era digital merupakan organisasi memiliki kebutuhan digitalisasi dan solusi kebutuhan digitalisasi di suplay oleh perusahaan teknologi digital. Di era digital akan menciptakan digitalisasi pada teknik-teknik manajemen sumber daya manusia. Pertama, teknologi digital dalam era digital akan menciptakan digitalisasi teknik-teknik manajemen sumber aya manusia untuk mendapatkan pegawai yang memiliki kemampuan kerja.

Di era digital, organisasi akan mempraktikkan teknik-teknik terbaru berbasis teknologi digital dalam mengerjakan analisis jabatan, perencanaan pegawai, perekrutan pegawai, seleksi pegawai, orientasi pegawai, pelatihan pegawai. Kedua, di era digital akan menciptakan digitalisasi teknik-teknik manajemen sumber daya manusia untuk mendapatkan pegawai yang memiliki kemauan kerja. Dalam era digitalisasi akan mempraktikkan teknik-teknik terbaru berbasis teknologi digital dalam mengerjakan pemberian gaji, pemberian insentif finansial, pemberian tunjangan dan pemberian kualitas kehidupan kerja.

D. DIGITALISASI MANAJEMEN SDM

Digitalisasi manajemen SDM dilakukan perusahaan dalam rekrutmen dan seleksi. Rekrutmen memanfaatkan teknologi digital sehingga mampu menyampaikan pesan kebutuhan pegawai baru secara lebih efektif, yakni menjangkau segmen masyarakat tertentu sebagai calon pegawai. Seleksi pun memakai teknologi digital sehingga hasil yang diperoleh *valid dan reliable*.

Disektor publik, pemerintah saat ini juga merekrut calon Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui platform digital sehingga dapat menjangkau calon terbaik dari seluruh tanah air. Pemerintah berkomitmen membangun birokrasi lebih bermutu guna memberi pelayanan terbaik berbasis SDM yang profesional.

Selain penerimaan dan seleksi, digitalisasi manajemen SDM juga dilakukan dalam pelatihan dan pengembangan. Pelatihan bertujuan mengatasi kesenjangan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Sementara pengembangan SDM artinya bagian dari manajemen yang mempunyai bakat dalam menyiapkan prospek pemimpin.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian sebagai ikhtiar dalam menemukan signifikan yang ilmiah. Dalam penelitian ini data yang ada akan dianalisis secara naratif deskriptif. Tipe pendekatan penelitian kualitatif peranan adalah menentukan. Dalam penelitian ini data yang ada akan dianalisis secara naratif deskriptif.

Dalam Penelitian ini data yang ada akan dianalisis secara naratif deskriptive. Tipe pendekatan penelitian Kualitatif peranan peneliti adalah utama menentukan. Penelitian berfokus pada pokok masalah penelitian. jika masalah penelitaan 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, 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.

IV. 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 masarakat terjadi destruktive. Karena perubahan cepat itu

disebabkan karena teknologi dari Inovasi berpikir manusia yang semakin maju maka itulah yang disebut Destructif inovasi.

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

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 apartur pelayanan publik yang dilakukan yang Komunikatif.

1. Pesan disampaikan jelas

Dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh SDM 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 ambilaen, 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 ahtihati 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, perikaian, rasa bermusuhan dan ketidakenakan, ketidaknyamanan didalam diri aparatur pemerintahan sendiri dan juga bisa ke masyarakat luas.

2. Sadar akan Era Digitalisasi

Era Digitalisasi 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 ditenga-tengah masyarakat. Sebagai contoh seorang Pegawai Busway sebagai ujung tombak pelayanan Penmpang 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, adalagi seorang aparatur Birokrasi sembarang memosting berita di Media sosial berakibat citra diri dan aparatur sipil menjadi terkesan kurang profesioal. 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 aparatur 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 aparatur 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 aparatur pelayanan publik tidak bisa mengikuti perkembangan masyarakat online maka pelayanan publik 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 konstrutif 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 memahamin 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 dilayanin. Kebingungan ditengah-tengah masyarakat akan melahirkan berbagai masalah lainnya. Dalam situasi demikian maka Aparatur pelayan Publik perlu hadir, peduli dan menjelaskan persoalan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan dipahamin 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. Transparan

Cara berkomunikasi terbuka setiap permasalahan dipahamin 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 control 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 memerlukan 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 digital, 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.

V. Penutup

KESIMPULAN

Paradigma sound governance menghendaki adanya inovasi dalam birokrasi untuk mengembangkan berbagai kebijakan dan mendukung fungsi-fungsi administratif. Hal ini diperlukan karena di era globalisasi setiap negara menghadapi persaingan dengan negara-negara lainnya dalam upaya memperoleh beragam sumber daya untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Birokrasi harus didukung oleh SDM yang dikelola dengan sistem yang efektif berdasarkan model MSDM sektor publik yang terpadu.

Keterpaduan MSDM sektor publik dapat dilihat dari konstruksi model yang terdiri dari berbagai komponen baik yang bersifat konseptual maupun praktikal. Model MSDM sektor publik mencakup makna signifikan dan peran substansial MSDM, permasalahan aktual MSDM, prinsip dasar MSDM, serta benchmark terhadap berbagai model yang telah dikembangkan para ahli. Sesuai dengan ideologi dalam paradigma sound governance yang menitikberatkan pada

inovasi dalam pengembangan kebijakan dan fungsi-fungsi administratif, model MSDM sektor publik cenderung memiliki sifat berdasarkan new management approach, dan bukannya bersifat sebagaimana tercermin dalam traditional bureaucratic approach.

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 digital menuntut peranan Aparat SDM untuk lebih bisa menjawab tantangan perubahan tersebut. Sumber Daya Manusia perlu semakin baik dan sejalan dengan maksud tujuan, jiwa dan hati dari pelayanan Publik yang mendukung ke Pemerintahan yang responsif. Di era digital Sumber Daya Manusia dituntut profesional melayani ke masyarakat dengan baik. Sumber Daya Manusia 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. Sumber daya manusia yang profesional akan sejalan dengan keinginan, aspirasi dan harapan masyarakat dan juga negara Indonesia. Di MSDM sektor publik dituntut tanggap dan melayanin dengan hati. Di era digital juga menuntut SDM yang memiliki Komunikasi yang baik. Di era digital, ada kemampuan dasar yang diperlukan dan sangat mendukung terciptanya SDM sektor publik yang baik yaitu kemampuan berkomunikasi dan mampu menggunakan aplikasi internet yang semakin canggih. 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 pelayan publik dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara Indonesia dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Boyne, Gould-Williams. 2003. *Planning and Platformance in Public Organizations an Empirical Analysis*. Public Management Review 5(1): 115-132.

Henry. 2004. *Public Administration and Public Affairs*. New Jersey: Pearson Education.

Irianto. 2009. *Manajemen SDM sebagai titik tumpu perubahan birokrasi, pidato pengukuhan jabatan guru besar dalam bidang ilmu manajemen SDM*. Surabaya: Universitas Airlangga.

Ivancevich, Donnely. 2004. *Management: Principle and Functions*. New Delhi: Richard D.Irwin Inc.

Shen. Et. Al. 2020. *The Impact of the Covid-19 Pandemic onfirm Performance, Emerging Markets Finance and Trade*, 56(10).

Tegor, dkk. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: DeePublish.

Trumbull, Watson. 2010. *Qualitative Research Method. Integrating Quantitative and Qualitative Methods in Research*. USA: Universitas Press of America, inc.