



Artikel

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

Putri Wulandari¹ and Sudarman^{1*}

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Teuku Umar, Meulaboh Aceh

Korespondensi : sudarman@utu.ac.id

Abstract: The role of young employees in responding to various kinds of work processes in the One Stop Integrated Service Investment Service for Industry and Manpower (DPMPTSPPTK) of Bukittinggi City is the basis for the relay of youth leadership. Young employees with many skills development opportunities in the world of work increase their potential. Especially in the era of society 5.0, technology will coexist with human needs, including public services, being the main supporting factor in the era of society 5.0. This study aims to determine the role of young employees of DPMPTSPPTK in addressing the problems of employment conditions and online-based services. The method in this study uses qualitative methods, through interviews and observing the phenomena experienced by the object of research, namely young employees of DPMPTSPPTK. The research data analysis technique used triangulation method consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The role of young employees as public service providers has been quite good after the work evaluation was carried out, but there are several services that are a challenge for young employees to provide online-based services.

Keywords: Role, Young Employees, Regeneration, Leadership, Era of Society 5.0

Abstrak: Peranan pegawai muda dalam menyikapi berbagai macam proses kerja dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi menjadi dasar estafet kepemimpinan muda. Pegawai muda dengan banyak peluang pengembangan skill dalam dunia kerja meningkatkan potensi diri yang dimiliki. Terlebih di era society 5.0 teknologi akan berdampingan dengan kebutuhan manusia, termasuk layanan public menjadi faktor pendukung utama era society 5.0. Penelitian ini bertujuan mengetahui peranan pegawai muda DPMPTSPPTK dalam menyikapi permasalahan kondisi ketenagakerjaan serta pelayanan berbasis online. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, melalui wawancara serta mengamati fenomena yang dialami oleh objek penelitian yaitu pegawai muda DPMPTSPPTK. Teknik analisis data penelitian menggunakan triangulasi metode yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peran pegawai muda sebagai penyedia layanan publik telah terbilang cukup baik setelah terlaksananya evaluasi kerja namun ada beberapa layanan yang menjadi tantangan pegawai muda untuk menyediakan layanan berbasis online.

Keywords: Peranan, Pegawai Muda, Regenerasi, Kepemimpinan, Era Society 5.0

1. Pendahuluan

Peran pemuda erat kaitannya dengan kemajuan suatu bangsa. Peran pemuda sudah terealisasi sejak masa perjuangan sejarah kemerdekaan Indonesia, berupa deklarasi Sumpah Pemuda. Lahirnya Sumpah Pemuda pada 28 Oktober 1928, menjadi sejarah Semangat Kemerdekaan bagi bangsa Indonesia. Pemuda adalah aset bagi bangsa yang

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

mahal dan tidak boleh dipandang sebelah mata. Generasi muda merupakan komponen penting yang terlibat dalam pembangunan bangsa dan negara, generasi muda memiliki fisik yang kuat, kreativitas dan inovatif serta memiliki pengetahuan selalu berkembang. Makna pemuda tidaklah statis, sebagaimana dalam pandangan umum dimana pemuda adalah mereka dalam batas usia tertentu. Makna pemuda menurut Collin, selalu terhubung dengan hal-hal di luar pemuda (struktur sosial, serta proses dan konvensi sosial mengenai kepemudaan) selain terhubung dengan cara bagaimana pemuda mengidentifikasi diri mereka sendiri (Collin, 2015).

Tanpa Pemuda bangsa akan sulit mengalami perubahan peran pemuda bagi bangsa antara lain sebagai Agent of Change atau agen perubahan yang diwujudkan dengan pemuda yang ikut serta mendukung perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masalah sosial di masyarakat baik itu secara daerah maupun nasional. Pemuda sebagai Agen Pembangunan pembangunan, dapat berupa fisik tetapi juga menyangkut non fisik. Sebagaimana jargon oleh Presiden Soekarno beri aku 1000 orang tua Niscaya akan kucabut Semeru dari akarnya beri aku 10 pemuda Niscaya akan ku guncangkan dunia. Pemuda sebagai agen pembaharuan di mana pemuda yang memiliki kemampuan menganalisis perubahan zaman sehingga dapat mengevaluasi hal apa saja dari masyarakat yang perlu dipertahankan dan apa saja yang perlu diperbarui. Para pemuda yang dituntut kreatif dan inovatif dapat memajukan pengetahuan yang berubah dari waktu ke waktu pengetahuan dari segi pendidikan, ekonomi modern, sosial maupun politik. Para pemuda harus menanamkan dan mengambil peran terhadap persoalan yang terjadi di era demokrasi ini karena kepemimpinan muda akan menunjukkan arah desain pembangunan yang signifikan, gagasannya energik menimpa dengan revolusionernya, sebab itulah kepemimpinan muda mempunyai perspektif yang progresif.

Mengaktifkan peran anak-anak muda di dalam aktivitas kehidupan masyarakat dinilai sangat penting dengan didukung oleh jumlah generasi muda saat ini sangat besar (Packham, 2008). Melibatkan anak-anak muda dalam wadah volunteering saat ini semakin banyak dilakukan oleh berbagai komunitas dan lembaga tertentu di dalam masyarakat (Adha et al., 2019; Adha, 2019; Adha, 2018a, 2018b; Purdey, 2017). Pada sejatinya revolusioner kepemimpinan muda selalu dinanti agar terjadinya sirkulasi yang akan meneruskan estafet kepemimpinan dari tokoh tua yang akan diteruskan ke tokoh muda sehingga regenerasi kepemimpinan itu berjalan. Kepemimpinan muda juga dipandang urgen dalam tantangan tantangan dan solusi yang relatif Kompleks sehingga akan membutuhkan sosok muda yang revolusioner.

Apalagi di era society 5.0 masa dimana teknologi akan berdampingan dengan kehidupan manusia, kegiatan yang mendukung kehidupan yang relatif praktis. Begitu banyak pemanfaatan teknologi berbasis digital bagi kehidupan manusia antara lain pada sektor perdagangan dapat meminimalkan biaya operasional tanpa mengurangi jangkauan banyaknya konsumen melalui aplikasi gojek, di sektor Pendidikan dapat membantu proses pembelajaran di era covid 19 yang mengharuskan para pelajar melakukan pembelajaran secara online tanpa keluar rumah, manfaat digitalisasi juga bisa dilihat dari sektor pemerintahan yang melakukan administrasi lebih efektif dan efisien serta memudahkan dalam system pelayanan seperti pelayanan pajak, membuat KTP, dan administrasi lain sebagainya.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi adalah sebuah lembaga yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal, IKM (Industri Kecil Menengah) dan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan. Pelayanan berkualitas dapat diukur dari cepatnya waktu pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan tujuan administrasi, pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dan pelayanan itu dilakukan dengan ramah sehingga menyenangkan, menyediakan layanan publik yang lebih sederhana, transparan, profesional, terbuka efektif dan efisien, sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam artian ini bahwa masyarakat dapat meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif dapat menentukan masa depannya sendiri.

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

Pada saat ini terdapat 2 pelayanan yang tersedia di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi yaitu pelayanan secara langsung di kantor dengan membawa berkas dan syarat yang diperlukan dan melakukan administrasi dan langsung ke kantor untuk melakukan administrasi dan pelayanan secara online berbasis aplikasi seperti yang dapat diakses melalui jejaring smartphone, melalui aplikasi lalu masyarakat bisa mengisi registrasi yang di perlukan.

Menurut keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 dalam memberikan layanan publik harus mengandung unsur-unsur antara lain:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi ataupun penerima pelayanan umum harus diketahui secara jelas dan pasti oleh masing-masing pihak

2. Pengaturan setiap bentuk Layanan Umum disertai dengan kondisi kebutuhan serta kemampuan masyarakat untuk membayar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tetap berpegangan pada Efisiensi dan efektivitas

3. Mutu dari hasil dan proses pelayanan umum diupayakan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran serta kepastian hukum yang bisa dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan observasi awal di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi, bahwa peran pegawai muda sebagai Abdi Masyarakat disamping Abdi Negara dalam menyediakan layanan berjalan kurang efektif terhadap masyarakat dalam penyampaian informasi layanan berbasis online. Karena tidak semua masyarakat paham akan menggunakan teknologi. Tantangan serta masalah yang dihadapi oleh pegawai muda untuk dapat berkomunikasi agar mendapatkan feedback yang baik dari masyarakat. Perlunya evaluasi untuk menghadapi permasalahan tersebut sejatinya diperlukan agar kredibilitas instansi terjaga.

Peranan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin, kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan peranan sumber daya manusia, pelatihan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Sri & Berta, 2021). Komitmen organisasi dan keterlibatan karyawan berkontribusi terhadap kesiapan karyawan untuk berubah, ada dua aspek komitmen organisasi dan 2 dimensi keterlibatan karyawan yang memberikan kontribusi terhadap kesiapan karyawan untuk berubah. (Zulkarnain & Hadiyani, 2014). Meningkatkan proses pembangunan berkelanjutan, keinginan pegawai untuk terus belajar dan menambah pengetahuanyatentang pekerjaan di unit yang berbeda akan membuat seorang pegawai tidak hanya menguasai satu bidang saja akan tetapi dengan keterampilan ICT, literasi pengetahuan dan literasi media, serta pemahaman tentang data dan kecerdasan buatan. (Arief & Saputra, 2019). Peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang pemerintahan berbasis elektronik, di DPMPTSPPTK tersedia layanan online sebagai implementasi dari peraturan ini. Dalam hal ini peran pegawai muda sebagai pemuda yang lebih melek teknologi digital menjadi salah satu unsur yang perlu diteliti. Karena dalam memanfaatkan teknologi dalam era 5.0 para pegawai muda akan lebih memahami konsep pemahaman terhadap teknologi di bandingkan pegawai yang lebih tua. Karena pegawai muda mempelajari ilmu yang sedang berkembang di masa kini sesuai dengan usia produktif masing-masing jika dibandingkan dengan pegawai yang berusia non produktif tentunya ranah yang dipelajari belum sekompleks dari pengetahuan pada saat ini, karena pada hakikatnya ilmu pengetahuan itu akan selalu berkembang seiring dengan berjalan waktu. Tujuan dari penelitian ini menganalisa peran pegawai muda dalam menyediakan layanan berbasis online kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang tepat kepada masyarakat umum yang kurang paham akan teknologi. Di era society 5.0 pada saat sekarang ini kebutuhan manusia akan berdampingan dengan teknologi, termasuk dibidang pelayanan pada instansi pemerintahan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berdasarkan pada filsafat fenomenologi mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Metode yang berusaha

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti (Martono,2015).

Penelitian kualitatif ini menekankan pada mengamati fenomena yang di alami oleh objek penelitian ini mengkaji sebuah fenomena khusus yang ditarik dalam keadaan umum kemudian dapat mendeskripsikan sebuah keadaan tertentu, menggunakan narasumber / partisipan sebagai objek penelitian. Penelitian ini secara deskriptif memaparkan dokumentasi terhadap keefektifan peran pegawai muda DPMPTSPPTK. Terdapat permasalahan yang terjadi yaitu komunikasi yang kurang efektif antar pegawai muda dan masyarakat dalam penyampaian informasi berbasis teknologi.

Rancangan penelitian ini bersifat dinamis, tidak baku dan bersifat berkembang sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan. Tujuan penelitian kualitatif untuk memahami, mencari tujuan dibalik data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Sasaran utama observasi adalah kondisi peranan pegawai muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Sebagai informan penelitian ini sendiri adalah pegawai Front Office Tia Rahmi, FajarWiryana selaku staff IT, Lisa Musfar selaku Staff Back Office Sektor B. Teknik analisis data penelitian menggunakan triangulasi metode yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Muazzinah et al.,2021) . Dalam analisis ini terdapat 3 komponen : (1) Kondisi ketenagakerjaan dilihat dari hasil wawancara dan observasi tugas dan wewenang para pegawai (2) Produktifitas Kerja para pegawai muda (3) Transformasi pelayanan menuju era society 5.0.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara para pegawai muda DPMPTSPPTK ditemukan hasil bahwa para pegawai mempunyai kegiatan evaluasi kinerja. Menurut Tilaar (1996:343), pengembangan SDM selain meningkatkan kemampuan profesional juga meningkatkan pendapatan dan posisi . Pengembangan dan pelatihan yang diberikan oleh kantor erat kaitannya dengan kualitas tenaga kerja para pegawai muda DPMPTSPPTK . Peneliti menemukan masalah terkait komunikasi yang kurang efektif terhadap pelayanan yang belum terintegrasi di DPMPTSPPTK, terdapat komunikasi yang buruk terhadap masyarakat yang belum bisa melakukan administrasi kehilangan KTP, di disdukcapil mal pelayanan publik Belakang Balok. Kehilangan KTP seharusnya dilakukan di kantor disdukcapil cabang daerah palolok.

Komunikasi sendiri mempunyai peran penting dalam pelayanan , meningkatkan kualitas pelayanan publik kantor juga perlu mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik dari yang suka mengatur pemerintah berubah menjadi suka melayani dan yang memberikan pendekatan kekuasaan berubah ke arah suka menolong secara fleksibel dan dialogis dalam berkomunikasi , agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan profesional .

Menyangkut masalah ini sekretaris yang menjabat Jimmy Albert Marciano, SE, M.SI mengadakan rapat evaluasi pengembangan kinerja terutama dalam rangka cara berkomunikasi yang baik kepada masyarakat . Beliau juga menekankan bahwa pegawai muda harus memiliki wibawa dalam berkomunikasi , pegawai dengan latar belakang Pendidikan tinggi semestinya harus bisa menghadapi karakteristik berbagai macam masyarakat.

Table 1. Pendidikan Pegawai

Tingkat Pendidikan	Jumlah
S2	8
S1	58
D3	4
SLTA	4

Sumber : DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi

Table 2. Pangkat dan Golongan

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

Pangkat/Golongan	Jumlah
Golongan IV	13
Golongan III	34
Golongan II	3
Kontrak	44

Sumber : DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi

Kualitas tenaga kerja sendiri mencakup kemampuan dan keahlian para pegawai yang bisa dilihat dari jenjang pendidikan formalnya serta perilaku seseorang pegawai. Cara berkomunikasi yang baik sebenarnya bisa dipelajari dengan beberapa cara.

Cara ini akan menampung potensi pegawai untuk terus berkembang. Kemampuan komunikasi yang lebih berwibawa dapat dipelajari dengan beberapa cara antara lain :

1. Dengan cara mendengarkan lebih dahulu keluh kesah masyarakat jangan memotong pembicaraan, lalu cara selanjutnya mengulangi sebagai bentuk konfirmasi, hal tersebut membuat masyarakat dari tahu bahwa kita mendengarkannya.
2. Komunikasi asertif merupakan kemampuan menyampaikan pesan secara jelas dan tegas tetapi tetap menghormati orang lain.
3. Dengan cara mengontrol emosi, jika masyarakat sedang berada di emosi negatif komunikasi akan sulit dilakukan, agar komunikasi dapat berjalan dengan baik perlu adanya pengontrolan emosi, praktisnya kita bisa mengatur kita bisa mengatur nafas secara perlahan serta melakukan meditasi ataupun kegiatan yang menyenangkan dapat menumbuhkan rasa percaya diri dan memunculkan kembali mood sehingga kita sudah siap berkomunikasi dengan pikiran yang tenang.
4. Komunikasi nonverbal, komunikasi yang menggunakan bahasa tubuh melalui postur tubuh nada bicara maupun ekspresi kontak mata komunikasi ini untuk memperjelas maksud yang ingin disampaikan.

Hasil observasi dari penelitian, menemukan kualitas pegawai yang setelah dilaksanakannya evaluasi kerja terhadap komunikasi kepada masyarakat yang membuahkan hasil, ternyata potensi diri seseorang dengan hasil kerja seseorang erat kaitannya terhadap pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Potensi diri juga harus diukur dengan hasil kerja sehingga bisa disimpulkan hasil kerja telah sejalan atau belum memenuhi dengan potensi diri seseorang, Sejatinya potensi seseorang dapat berkembang seiring dengan perkembangan dan banyaknya pengalaman kerja yang telah dilakukannya.

Para pegawai muda yang telah diberikan evaluasi kerja oleh kantor mengalami perubahan yang signifikan terutama di bidang pelayanan peneliti menyadari bahwa pelayanan sesudah adanya evaluasi kerja sangat ramah dan menyenangkan. Mulai dari pelayanan informasi dan administrasi terjalin komunikasi yang baik, ramah dan penyampaian yang jelas kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah di dapatkannya.

Namun jika pelayanan yang disediakan tidak memuaskan masyarakat, ini bisa menjadi pemicu Citra DPMPTSPPTK yang buruk. Bagian yang penting dalam sebuah layanan bukan saja sistem pelayanan, melainkan komunikasi juga sangat berpengaruh. Terlebih di era serba teknologi ini bisa saja masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan berkeluh kesah di media sosial mereka bebas mengkritik dan memberi saran sesuai konteks yang memang dialaminya termasuk pelayanan.

Selain meningkatkan komunikasi yang baik ada juga beberapa cara untuk meningkatkan kualitas kerja antara lain : Menetapkan tujuan yang jelas, dengan menentukan target berupa tugas dengan waktu telah ukur dan upah didalam kontrak. Kontrak yang disepakati pun tentunya harus menguntungkan kedua belah pihak.

Hasil penelitian ini sejalan studi Femi (2014) bahwa komunikasi efektif merupakan suatu kontak sosial dan komunikasi sosial, dimana kontak sosial yang terjadi dapat bersifat negatif maupun positif karena komunikasi akan mempengaruhi sifat hubungan yang

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

terbentuk dari proses. (Silva & Jose, 2013) pelatihan yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kinerja pegawai . Mereka menekankan bahwa satu jam tambahan pelatihan akan meningkatkan keahlian pegawai sekitar 0,55 % poin.

1.2 .Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja merupakan perbandingan antara input atau standar kerja dengan output berupa hasil kerja yang dihasilkan seseorang. Seseorang yang mempunyai produktivitas dapat dilihat dari tindakannya membangun serta bertanggung jawab atas hasil kerja yang dilimpahkan kepadanya. Untuk mencapai produktivitas pegawai yang tinggi, suatu organisasi harus memastikan bahwa lingkungan fisik akan menghasilkan kebebasan dan interaksi yang memfasilitasi kebutuhan organisasional, formalitas dan informalitas, kemampuan dan kedisiplinan (Leblebici, 2012) Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari produktivitas kerja antara lain .

Faktor keberhasilan produktivitas kerja :

- 1.faktor fisik yaitu faktor situasi dan tempat dimana seseorang bekerja yang menyangkut tata letak atau susunan Bagaimana pegawai ditempatkan, sistem Pelaksanaan kerja dari suatu bagian ke bagian yang lain
- 2.Faktor manajemen yaitu Bagaimana cara mengalokasikan perencanaan dengan membuat SDM dengan baik terhadap pegawai, melakukan arahan-arahan kerja apakah arahan tersebut sesuai dengan target atau standar kerja yang telah ditetapkan dalam sop
- 3.Faktor pemerintah juga mempunyai dampak terhadap produktivitas pegawai, seperti ketetapan besar kecilnya gaji, aturan atau norma yang diterapkan oleh pemerintah
- 4.Faktor produksi, dimana target kerja yang ditetapkan dapat menjadi acuan untuk mengukur produktivitas denngan cara mengevaluasi hasil kerja yang telah sesuai dengan yang diharapkan
- 5.Faktor dari instansi itu sendiri melalui kebijakan- kebijakan yang ditetapkanya
- 6.Faktor dari pegawai itu sendiri

Dari hasil observasi yang telah terjadi maka dapat diketahui bahwa faktor kebijakan pemerintah merupakan faktor pendukung utama dalam produktivitas kerja para pegawai . Dimana aturan yang ada di dalam pemerintah itu bersifat mengikat dan tidak dapat dihindari. Salah satu kebijakan yang memiliki pengaruh adalah penggunaan Absensi Digital . Penerapan absensi digital di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi yang penggunaannya memiliki batas-batas waktu tertentu membangun kedisiplinan pegawai. Para pegawai bisa mengisi daftar hadir minimal jam 06.00 waktu setempat dan minimal jam 23.00 waktu setempat. Namum jika datang terlambat ke kantor maka akan dikenakan sanksi yaitu pengurangan tunjangan.

Pengurangan ini berbeda-beda sesuai waktu keterlambatan, mulai dari 1% hingga 2,5 % perharinya , dihitung per 30 menit keterlambatan dari jam masuk kerja. Hal ini dapat meminimalisir kecurangan terkait kehadiran para pegawai .Absensi digital mendukung para pegawai DPMPTSPPTK selalu datang tepat waktu yang membuat kerja lebih produktif.

Selain Absensi Digital, lingkungan kerja berkaitan dengan produktifitas pegawai DPMPTSPPTK . Lingkungan kerja adalah segala hal yang berkaitan dengan aktivitas pegawai di dalam kantor. Lingkung kerja dikategorikan dalam dua jenis yaitu :

- 1.Lingkungan fisik langsung yang meliputi segala aspek yang terdapat di sekitar tempat kerja lingkungan kerja ini terbagi juga atas dua macam : Lingkungan fisik langsung yaitu yang berhubungan dengan pegawai contohnya komputer, kursi, meja, absensi digital dan sebagainya dan Lingkungan fisik tidak langsung yaitu yang memberikan pengaruh terhadap kondisi pegawai contohnya kelembaban, pencahayaan, warna kebersihan
- 2.Lingkungan non fisik yaitu hal yang berkaitan dengan hubungan antara pegawai, seperti hubungan atasan dan bawahan. Bangunan yang baru dilengkapi dengan fasilitas - fasilitas kantor di DPMPTSPPTK membuat lingkungan kerja yang nyaman untuk

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

melakukan aktivitas kerja para pegawai juga menggunakan perangkat elektronik tahun pembelian 2021 yang masih update dan dapat memperlancar kerja pegawai. Lingkungan fisik ini sangat mempengaruhi produktivitas kerja para pegawai.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Delmas & Pokevic (2012) mengenai lingkungan kerja berpengaruh pada produktivitas karyawan. Mereka menekankan bahwa perusahaan yang mengadopsi standar deviasi yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang tidak mengadopsi standar kerja. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Leblebici (2012) Seseorang yang mempunyai produktivitas dapat dilihat dari tindakannya membangun serta bertanggung jawab atas hasil kerja yang dilimpahkan kepadanya. Untuk mencapai produktivitas pegawai yang tinggi, suatu organisasi harus memastikan bahwa lingkungan fisik akan menghasilkan kebebasan dan interaksi yang memfasilitasi kebutuhan organisasional, formalitas dan informalitas, kemampuan dan kedisiplinan (Leblebici, 2012).

Lingkungan fisik ini sangat mempengaruhi produktivitas kerja para pegawai peneliti juga merasakan kenyamanan selama magang di DPMPTSPPTK kota Bukittinggi, temperatur dan penerangan cahaya yang didesain nyaman mungkin bahkan kantor memiliki 3 macam jenis lampu, lampu untuk malam, lampu ketika cuaca hujan (gelap) dan lampu utama. Bangunan DPMPTSPPTK merupakan bangunan baru yang beroperasi di Januari tahun 2022 yang beralamat di Jln. Perwira No 33 Bukittinggi. Alamat sebelumnya yang berada di Jln. Kejaksaan nomor 25 Bukittinggi bangunan baru berjumlah dua lantai, lantai 1 untuk pelayanan Mal Pelayanan Publik di lantai 2 kantor DPMPTSPPTK.

1.3 Transformasi Pelayanan Menuju Era Society 5.0

Pelayanan yang tersedia di DPMPTSPPTK kota Bukittinggi saat ini dapat diakses melalui online yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai macam administrasi. Lech & Davis (1993) mengelompokkan tiga fungsi serta jenis pelayanan :

1. Public Protection Function yaitu pelayanan berhubungan dengan kebutuhan dasar manusia sebagai respon sebuah kejadian tertentu seperti pelayanan perlindungan kejahatan oleh Polisi, pertolongan oleh pemadam kebakaran, serta pelayanan kesehatan.
2. Strategic infrastructure function merupakan pelayanan oleh pemerintah yang menyangkut kebutuhan infrastruktur, pelayanan transportasi, pelayanan air bersih dan pelayanan lainnya dalam peningkatan sektor ekonomi.
3. Personal and local environment yaitu pelayanan yang bertujuan kepada seseorang atau individu masyarakat berupa pelayanan sosial dan lingkungan di bidang kesehatan, perumahan pendidikan dan lain sebagainya.

Layanan aplikasi yang digunakan di DPMPTSPPTK kota Bukittinggi antara lain Aplikasi SICANTIK, SIMBG dan OSS. Peningkatan perizinan secara profesional dan transparansi DPMPTSPPTK memanfaatkan system teknologi untuk mempercepat pelayanan. Menurut (Sinambela, 2008) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara para pegawai DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi pada bagian pelayanan bahwa pemahaman terhadap pengimplementasian aplikasi presentasinya sudah menguasai 99% para pegawai dapat memberikan pemaparan syarat dan tata cara registrasinya dengan jelas namun bagi sebagian masyarakat yang rentan usia non produktif cenderung tidak pasif akan pemahaman teknologi sehingga registrasi melalui aplikasi tersebut susah untuk diakses.

Masalah tersebut diakui pegawai muda DPMPTSPPTK bukan hal aneh yang sering mereka hadapi karena mereka memahami pada zaman sekarang berbeda dengan era masyarakat yang rentan umurnya reproduktif. Terlebih lagi pelayanan yang mereka hadapi juga sudah berubah. Pelayanan era sekarang akan bertransformasi menuju era Society 5.0 dimana Teknologi akan berdampingan dengan kebutuhan manusia guna meningkatkan kualitas hidup secara berkelanjutan. Pola konsep Society 5.0 menekankan bahwa masyarakat akan menyelesaikan permasalahan sosial dari berbagai inovasi di era revolusi industri 4.0 titik pandangan ini menyatakan bahwa teknologi itu adalah sarana dan manusia tetap menjadi faktor utamanya.

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

Society 5.0 menitikberatkan kecerdasan manusia bagaimana cara seseorang menstasfer jutaan data yang dikumpulkan melalui internet di segala bidang kehidupan . generasi muda yang kreatif dan inovatif sejak dini perlu diperkaya dengan keterampilan skill yang tertuang dalam society 5.0 .Dari paparan di atas peran pegawai muda DPMPTSPPTK yang lebih produktif di era society menyikapi dan memahami bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan tidak semua rentan usia yang produktif, dari hal itu dalam menyampaikan informasi layanan berbasis online agar lebih dipahami secara detail langkah perlangkah registrasi online para pegawai menyediakan tutorial di laman youtube DPMPTSPPTK, registrasi untuk Registrasi izin usaha seperti pemasangan reklame, izin operasional Lembaga Pendidikan praktek dokter, pembuatan jalan/berm dapat dilihat di https://youtu.be/ZY6LxhOs_6E (Pendaftaran perizinan melalui si cantik cloud) , dan registrasi perizinan persetujuan bangunan gedung (PBG) dapat dilihat di <https://youtu.be/b9EKWcEck6E> (Petunjuk pendaftaran IMB di SIMBG) dan perizinan di sektor pertanian, kelautan, pariwisata dapat dilihat , Kesehatan dan obat-obatan dapat dilihat di <https://youtu.be/jvL83Oa7O-8> (OSS) . Pelayanan berbasis online di DPMPTSPPTK diharapkan bisa berjalan dengan baik seterusnya dan mampu bersaing terlebih di era society 5.0 ini seperti Visi dari DPMPTSPPTK “Terwujudnya iklim penanaman modal pelayanan perizinan yang prima serta industri dan tenaga kerja yang berdaya saing” .

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian Wardani (2019) bahwa perkembangan era dan teknologi tidak akan serta merta dapat menghasilkan pegawai yang unggul pengetahuan , dimana inovasi diperlukan sebagai upaya untuk beradaptasi terhadap perubahan era dan tata kelola pengembangan pegawai yang berorientasi terhadap pemahaman teknologi. Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arief dan Saputra (2019) .bahwa meningkatkan proses pembangunan berkelanjutan, keinginan pegawai untuk terus belajar dan menambah pengetahuanyatentang pekerjaan di unit yang berbeda akan membuat seorang pegawai tidak hanya menguasai satu bidang saja akan tetapi dengan keterampilan ICT, literasi pengetahuan dan literasi media, serta pemahaman tentang data dan kecerdasan buatan.

Di era Society 5.0 akan muncul pekerjaan-pekerjaan yang belum pernah ada sebelumnya hal ini. Tentunya membutuhkan penyesuaian dalam berbagai sektor mulai dari sektor pendidikan ekonomi dan terutama dalam bidang pelayanan di bidang pelayanan publik Kementerian pemberdayaan pemberdayagunaan aparatur negara dan Reformasi birokrasi Diah natalisa mengutarakan bahwa bonus demografi akan terjadi pada tahun 2030 sampai 2040 di mana penduduk akan didominasi oleh usia produktif hal ini akan menjadi tantangan terutama ekosistem untuk masyarakat cerdas yang mampu memanfaatkan dengan baik penggunaan teknologi" ujarnya di Webinar Smart secara online .

Pentingnya transformasi digital di era Society 5.0 ini juga memiliki Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan yang berbasis elektronik. Dengan hadirnya peraturan tersebut mengampu proses digitalisasi pelayanan publik yang selama ini masih awam bagi beberapa kalangan masyarakat terutama masyarakat usia non produktif. Sejalan dengan hal itu pada rancangan pembangunan jangka menengah nasional dalam (RPJMN) tahun 2020-2024.Kementerian PANRB diamanatkan mampu mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi. Hal tersebut akan mendukung proses digitalisasi layanan yang keterhubungan dan terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi dengan melibatkan peran pegawai muda yang mendominasi di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi.

4. Kesimpulan

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa peranan pegawai muda DPMPTSPPTK yang siap menghadapi pelayanan di era Society 5.0. DPMPTSPPTK mempunyai Pemuda melebihi 20 tenaga kerja muda yang akan meneruskan kepemimpinan pada tahun 2030 sampai 2040 dimana penduduk didominasi oleh usia produktif, di era Society 5.0

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

Teknologi akan berdaMPINGAN dengan kebutuhan manusia pelayanan publik merupakan faktor utama dalam mendukung era Society 5.0.

Sebagaimana rancangan pembangunan jangka menengah nasional (RPJMN) tahun 2024 terwujudnya pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi. Upaya Transformasi dari pelayanan menuju era Society harus dimulai juga di dalam bidang pemerintahan itu sendiri ,reformasi birokrasi menuju mampu mengubah pola pikir pemerintah yang cenderung kaku.

Dari penelitian ini juga ditemukan hasil bahwa pemerintah menjadi faktor pendukung utama dalam produktivitas kerja para pegawai dpmptsptk. Aturan pemerintahan yang bersifat mengikat tidak bisa dihindari, salah satu kebijakan dari pemerintah yang mendukung produktivitas pegawai adalah penggunaan absensi digital, kebijakan ini sangat memberi dampak positif terhadap keproduktifan pegawai karena pegawai akan datang lebih awal ke kantor, absensi digital mempunyai batas waktu tertentu, daftar hadir dapat dilakukan minimal jam 06.00 WIB dan waktu pulang jam 23.00 WIB. Namun pengurangan gaji dapat terjadi jika melakukan absen melewati waktu yang telah ditentukan pengurangan gaji dihitung dari lamanya keterlambatan terhitung dari 30 menit keterlambatan dari jam masuk kerja pengurangan mulai dari 1% hingga 2,5% per harinya per 6 pegawai muda sangat diperlukan dalam pelayanan. Sebagai regenerasi muda yang akan melanjutkan estafet kepemimpinan peran pegawai muda harus mempunyai pola pikir out of the box kreatif, inovatif dan produktif nantinya akan diperkaya dengan keterampilan sosial yang tertuang dalam era Society 5.0

Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik tak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Sudarman, M.Ag selaku dosen pembimbing artikel ilmiah dalam proses pembuatan jurnal kepada Tia Rahmi sebagai Front Office, Fajar Wityan selaku Staf IT, Lisa Musfar selaku Staf Back Office Sektor B serta para pegawai muda pada bidang Data, Penanaman Modal, Sektor A yang telah bersedia melakukan wawancara dan memberikan data .

Analisis Peran Pegawai Muda DPMPSTPPTK Kota Bukittinggi Dalam Menyediakan Layanan Publik Di Era Society 5.0

Referensi

1. Adha, M. M., & Ulpa, E. P. (2020b). Pendidikan Karakter: Aktivitas Keterlibatan Sukarelawan Muda Era Modern Bekerja Secara Daring Dan Luring. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan Pkn*, 7(2), 96–102. <https://doi.org/10.36706/jbti.v7i2.10146>
2. Ainie, R. Q. (2020). Strategi Pesan Persuasif Terkait Program One Ride One Seed Pada Postingan Instagram @Bluebirdgroup. *Persepsi: Communication Journal*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v3i1.4370>
3. Anismadiyah, V., Sulaiman, S., Effendy, A. A., Purnomo, B., & Prasetyo, H. (2020). Membangun Jiwa Kepemimpinan Enterpreneur Muda Dalam Menghadapi Era Globalisasi Untuk Karyawan Pt. Teknolabindo Penta Perkasa. *Jurnal ABDIMAS Tri Dharma Manajemen*, 1(1), 102. <https://doi.org/10.32493/abmas.v1i1.p102-110.y2019>
4. Aspiyah, M., & Martono, S. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Pelatihan Pada Produktivitas Kerja. *Management Analysis Journal*, 5(4), 339–346.
5. Ferdian, K. J., Faedlulloh, D., & Ibrahim, I. (2021). Birokrasi, Disrupsi, Dan Anak Muda: Mendorong Birokrat Muda Menciptakan Dynamic Governance. *Jurnal Transformative*, 7(1), 112–127. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2021.007.01.5>
6. Hendarsyah, D. (2019). E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(2), 171–184. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i2.170>
7. Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik. *Tapis*, 12(1), 55–67.
8. Predy, M., Sutarto, J., Prihatin, T., & Yulianto, A. (2019). *Generasi Milenial Yang Siap Menghadapi Era Revolusi Digital (Society 5 . 0 Dan Revolusi Industri 4 . 0) Di Bidang Pendidikan Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
9. Rahayu, S. (2021). Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Sasaran Kerja Pegawai Dengan Model Web Based Application (Studi Kasus: Kantor Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Kuantan Singingi). *Jurnal Perencanaan, Sains Dan Teknologi (Jupersatek)*, 4(1), 274–285.
10. Robby, Uchaidbiridlo, T. W. (2019). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (O SS) :STUDI PADA IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN BEKASI.
11. Suci Rahayu Rais, Nurlaila, Jovial Dien, Maik, & Y Dien, Albert. (2018). Kemajuan Teknologi Informasi Berdampak Pada Generalisasi Unsur Sosial Budaya Bagi Generasi Milenial. *Jurnal Mozaik*, 10, 61–71.