

Transformasi Pelayanan Publik: Strategi Menghadapi Era Society 5.0

The transformation of public services: strategies for the society 5.0 era

Irsad Munawir*, Pandu Pamungkas

Universitas Sriwijaya, Indonesia

* irsad_munawir@fisip.unsri.ac.id (Primary Contact)

ABSTRACT

Rapidly developing digital technology has drastically changed human life, including the way public services are delivered. The concept of Society 5.0 has emerged as a new model that focuses on the use of technology for humans, with the aim of improving the welfare and quality of life of society. This article aims to comprehensively describe public services in the era of Society 5.0 through a literature study approach. The research method used is a literature study by reviewing scientific journals, academic books, and policy documents relevant to public services and Society 5.0. The results of the study show that public services in the era of Society 5.0 are characterized by the integration of advanced digital technologies such as artificial intelligence, big data, and the Internet of Things in the service process, as well as a shift in service orientation that is more focused on the needs and experiences of the community. Public services not only function as a mechanism for administrative fulfillment, but also as an instrument for creating sustainable public value. This article outlines a public service 5.0 model based on human-centred digital governance, hybrid governance services, and public complaints as evaluative indicators for creating sustainable public value.

Keywords

public service, Society 5.0, literature review, digital transformation, governance

Article History

Received: 2026-03-05

Accepted: 2026-03-27

Copyright © 2026, Munawir et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v4i4.441](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.441)

1. PENDAHULUAN

Dinamika pelayanan publik dalam kerangka Society 5.0 menunjukkan adanya permasalahan utama berupa belum optimalnya adaptasi pelayanan publik terhadap perkembangan teknologi digital. Meskipun transformasi digital telah berkembang pesat, implementasinya dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketimpangan akses, keterbatasan infrastruktur, serta belum meratanya pemanfaatan teknologi di berbagai wilayah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan masyarakat modern dengan kapasitas pelayanan publik yang tersedia. Dalam konteks tersebut, Society 5.0 menjadi relevan sebagai paradigma yang menekankan integrasi teknologi berbasis kebutuhan manusia guna meningkatkan kualitas layanan.

Sebagai fungsi utama negara, pelayanan publik memiliki peran strategis dalam menjamin kesejahteraan masyarakat sekaligus menjadi indikator kualitas tata kelola pemerintahan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara mendasar pola interaksi sosial, sistem kerja, serta mekanisme masyarakat dalam memperoleh layanan. Transformasi digital yang terjadi secara global mendorong pemerintah di berbagai negara untuk menyesuaikan model pelayanan publik agar lebih adaptif terhadap perubahan zaman. Digitalisasi pelayanan publik tidak lagi sekadar pilihan, melainkan menjadi kebutuhan dalam menghadapi kompleksitas permasalahan masyarakat modern. Dalam kerangka Society 5.0, teknologi dimanfaatkan bukan sebagai tujuan akhir, tetapi sebagai sarana untuk menjawab tantangan sosial dan meningkatkan kualitas layanan secara lebih efektif dan responsif.

Konsep Society 5.0 yang berorientasi pada manusia membawa implikasi signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik pada era ini dituntut untuk bersifat adaptif, dinamis, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi cerdas memungkinkan pemerintah memahami karakteristik masyarakat secara lebih mendalam, sehingga mampu merancang layanan yang lebih inklusif dan relevan dengan kondisi sosial yang beragam.

Banyak masyarakat mengeluhkan berbagai isu yang muncul pada pelayanan publik. Sebuah unit pelayanan yang berkualitas seharusnya didukung oleh adanya fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Pada bidang perizinan, masih ditemukan pengaduan yang berulang kepada Ombudsman, yang mencerminkan belum meratanya penerapan teknologi informasi di berbagai wilayah Indonesia. (Dewi & Purwaningtyas, 2024). Hal ini penting agar masyarakat merasakan kenyamanan saat menggunakan layanan tersebut.

Tabel 1. Berbagai bentuk gratifikasi yang diterima petugas layanan publik

No.	Nama Data	Nilai
1.	Uang	94,79 %
2.	Makanan	4,82 %
3.	Barang Lainnya	2,48 %
4.	Fasilitas	0 %

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2021

Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) berjudul Indeks Perilaku Anti-Korupsi 2021 menunjukkan bahwa pada tahun 2021 sebesar 17,63% penduduk tercatat pernah memberikan gratifikasi di luar ketentuan dalam proses pemanfaatan layanan publik. Persentase tersebut menunjukkan peningkatan sebesar 0,84% dibandingkan dengan capaian pada tahun 2020 yang berada pada angka 16,79%. Angka ini menunjukkan bahwa masih adanya praktik mal-administrasi yang berakar pada budaya birokrasi patronase, yang dalam literatur administrasi publik sering dikaitkan dengan lemahnya sistem pengawasan dan akuntabilitas. Dari persentase tersebut, mayoritas responden, yakni sebesar 94,79%, menyatakan memberikan gratifikasi dalam bentuk uang kepada petugas pelayanan publik. Dominasi gratifikasi dalam bentuk uang ini menunjukkan bahwa praktik gratifikasi memiliki dimensi transaksional yang kuat, di mana layanan publik dipersepsikan sebagai komoditas yang dapat dipercepat melalui insentif finansial. Hal ini bertentangan dengan prinsip Society 5.0 yang menekankan transparansi dan integritas dalam pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik.

Sementara itu, sebanyak 4,82% responden memberikan gratifikasi berupa makanan. Ini dapat dipahami sebagai manifestasi dari budaya sosial yang memaknai gratifikasi sebagai bentuk informalitas atau ungkapan terima kasih, yang dalam kajian etika publik sering menjadi area abu-abu antara norma sosial dan pelanggaran administratif. Selain itu, terdapat 2,48% responden yang memberikan gratifikasi dalam bentuk barang lain kepada petugas layanan publik. Hal ini menunjukkan variasi praktik gratifikasi yang menunjukkan fleksibilitas bentuk pemberian, sekaligus mengindikasikan belum kuatnya internalisasi nilai integritas dalam pelayanan publik. Tidak ditemukan responden yang menyatakan memberikan gratifikasi dalam bentuk fasilitas kepada petugas pelayanan publik (0%). Hal ini dapat diartikan sebagai indikasi bahwa bentuk gratifikasi yang lebih kompleks atau bernilai tinggi cenderung lebih jarang terjadi atau kurang dilaporkan, yang dalam literatur dapat dikaitkan dengan isu *underreporting* dalam survei perilaku sensitif.

Berdasarkan laporan BPS, praktik pemberian gratifikasi di luar ketentuan umumnya dilakukan dengan tujuan mempercepat proses pengurusan layanan. Hal ini menegaskan adanya ketidakefisienan sistem pelayanan publik, di mana masyarakat terdorong mencari jalur informal untuk mengatasi hambatan birokrasi. Selain itu, sebagian masyarakat memandang gratifikasi sebagai bentuk apresiasi atau ucapan terima kasih atas layanan yang diterima, yang menunjukkan adanya konstruksi sosial yang mentoleransi praktik tersebut. Meskipun demikian, sebagian besar masyarakat telah memahami pentingnya kepatuhan terhadap ketentuan dalam pemberian gratifikasi pada layanan publik, yang tercermin dari capaian persentase sebesar 82,37% pada tahun 2021. Dimana angka ini dapat menunjukkan adanya peningkatan kesadaran normatif masyarakat terhadap nilai-nilai integritas dan anti-korupsi, yang menjadi modal sosial penting dalam mendorong transformasi pelayanan publik berbasis Society 5.0. Selanjutnya, Badan Pusat Statistik (BPS) melaksanakan survei terhadap 10.040 rumah tangga yang tersebar di 171 kabupaten/kota pada 34 provinsi di seluruh Indonesia. Hasil survei menunjukkan bahwa sekitar 42,65% responden berusia di bawah 40 tahun, 46,97% berada pada rentang usia 40–59 tahun, dan 10,38% berusia di atas 60 tahun.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia ditopang oleh dua regulasi utama, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dimana mandat pembinaan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik tercantum dalam kedua regulasi yang saling melengkapi tersebut (Pambudi & Hidayat, 2022). Tolak ukur utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kualitas pelayanan, sebagai perwujudan komitmen penyedia layanan kepada masyarakat untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas serta mudah diakses (Gol, 2009). Di Indonesia, pembahasan mengenai pelayanan publik dalam kerangka Society 5.0 semakin menguat seiring dengan implementasi reformasi birokrasi dan akselerasi transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah berupaya mengembangkan pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan.

Memasuki era Society 5.0 sebuah unit pelayanan yang berkualitas seharusnya didukung oleh adanya fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Hal ini penting agar masyarakat merasakan kenyamanan saat menggunakan layanan tersebut. Penyediaan fasilitas dan infrastruktur di era modern ini menjadi tugas besar dan akan terdengar sebagai alasan klasik bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak berusaha beradaptasi dengan tuntutan masa kini. Penyelenggara pelayanan publik dihadapkan pada tantangan untuk memprioritaskan teknologi digital yang cepat dan efisien, yang diharapkan dapat

mengurangi birokrasi dan meningkatkan kecepatan serta efisiensi pelayanan, yang merupakan harapan banyak orang (Redjo, 2009).

Di samping itu, keberadaan petugas pelayanan publik sangat penting untuk membantu masyarakat yang mungkin tidak memahami SOP atau fasilitas yang tersedia, sehingga pengguna layanan atau masyarakat dapat lebih cepat memperoleh proses pelayanan. Seorang petugas pelayanan dituntut untuk memiliki keterampilan dalam memberikan layanan secara optimal serta menunjukkan sikap yang ramah kepada pengguna layanan. Tingkat keramahan aparatur berkontribusi terhadap kelancaran proses pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna layanan dan masyarakat secara umum (Abdussamad, 2020). Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan, mengalokasikan anggaran yang memadai, memfasilitasi pengembangan perangkat guna mengatasi berbagai hambatan, serta menyelenggarakan pelatihan bagi sumber daya manusia yang bertugas dalam pelayanan.

Artikel ini melihat bahwa kajian-kajian sebelumnya masih cenderung memandang transformasi pelayanan publik di era Society 5.0 secara terpisah-pisah dan lebih menitikberatkan pada aspek teknologi. Padahal, pelayanan publik tidak hanya soal pemanfaatan teknologi, tetapi juga berkaitan erat dengan kapasitas kelembagaan serta nilai-nilai yang mendasari pelayanan itu sendiri. Selain itu, konsep ideal Society 5.0 sering kali belum sepenuhnya dihubungkan dengan kenyataan di lapangan, di mana berbagai persoalan seperti mal-administrasi dan kualitas layanan yang belum optimal masih terjadi. Berangkat dari kondisi tersebut, artikel ini berupaya menghadirkan pemahaman yang lebih utuh dengan menggabungkan berbagai dimensi tersebut dalam satu kerangka konseptual. Pelayanan publik dipandang sebagai sistem yang berpusat pada manusia, yang tidak hanya memanfaatkan teknologi digital, tetapi juga memperkuat institusi serta berorientasi pada penciptaan nilai publik, sehingga lebih selaras dengan kebutuhan dan realitas masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan mengkaji secara menyeluruh dinamika pelayanan publik pada era Society 5.0 melalui pendekatan studi literatur. Fokus pembahasan diarahkan pada aspek konseptual, karakteristik pelayanan publik, pemanfaatan teknologi digital, serta orientasi kemanusiaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*literature review*) (Sugiyono, 2008). Pendekatan ini dipilih untuk mengkaji secara sistematis berbagai konsep, teori, dan temuan empiris yang relevan dengan pelayanan publik dalam kerangka Society 5.0. Proses kajian literatur dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur, yaitu identifikasi sumber, seleksi literatur, serta analisis dan sintesis data. Sumber data penelitian berupa literatur sekunder yang mencakup jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku akademik, serta dokumen resmi seperti laporan lembaga dan peraturan perundang-undangan. Literatur yang dianalisis dibatasi pada rentang tahun publikasi 2024–2025 untuk memastikan kebaruan (*state of the art*) dan relevansi dengan perkembangan terkini terkait pelayanan publik dan transformasi digital. Secara keseluruhan, literatur yang dianalisis berjumlah sejumlah sumber yang telah memenuhi kriteria seleksi yang ditetapkan.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) literatur yang secara langsung membahas pelayanan publik, *digital governance*, atau *Society 5.0*; (2) publikasi yang berasal dari sumber kredibel seperti jurnal terindeks, buku akademik, dan laporan resmi; serta (3) literatur yang memiliki kontribusi konseptual maupun empiris terhadap pengembangan kajian. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup: (1) literatur yang tidak relevan dengan fokus kajian; (2) sumber yang tidak memiliki kejelasan metodologi; serta (3) publikasi di luar rentang tahun yang telah ditentukan. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran basis data jurnal ilmiah dan repositori akademik menggunakan kata kunci yang relevan, seperti “pelayanan publik”, “*digital governance*”, dan “*Society 5.0*”. Literatur yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, dengan mengelompokkan berbagai konsep, pola, dan temuan utama yang muncul dalam literatur. Proses analisis dilakukan secara komparatif untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta perkembangan pemikiran dalam kajian pelayanan publik (Sulistyo & Basuki, 2014). Selanjutnya, hasil analisis disajikan secara deskriptif-analitis guna menghasilkan sintesis konseptual yang komprehensif terkait dinamika pelayanan publik dalam kerangka *Society 5.0*. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang sistematis, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pelayanan Publik di Era Society 5.0

Berbagai sektor perlu melakukan penyesuaian untuk menghadapi era *Society 5.0* atau *super smart society*. Sebagai konsep masyarakat super cerdas, *Society 5.0* mengintegrasikan teknologi digital secara komprehensif ke dalam kehidupan manusia. Keseimbangan antara kemajuan teknologi dan nilai-nilai kemanusiaan menjadi penekanan utama dalam konsep ini. Dalam administrasi publik, *Society 5.0* menjadi kerangka konseptual baru dalam memahami hubungan antara pemerintah, teknologi, dan masyarakat. Pelayanan publik dalam paradigma *Society 5.0* dipandang sebagai sarana untuk menciptakan nilai publik melalui pemanfaatan teknologi yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Selain sebagai penyedia layanan, pemerintah juga menjalankan peran sebagai pengelola data dan informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Tabel 2 menyajikan gambaran umum hubungan interaksi antara penyelenggara pelayanan publik, yakni instansi pemerintah, dan masyarakat sebagai pihak penerima layanan.

Tabel 2. Tingkat interaksi dan *customization*

Tingkat Interaksi Tenaga Kerja	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Service Factory</i> <ul style="list-style-type: none"> • Penerbangan • Pengangkutan dengan truk • Hotel • Resto dan rekreasi 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Service Shop</i> : • Rumah Sakit • Reparasi Mobil • Jasa Reparasi lain
Tinggi	<i>Mass Service</i> <ul style="list-style-type: none"> • Penjualan eceran • Penjualan grosir • Sekolah • Aspek ritel dari perbankan komersial 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Profesional Service</i> • Dokter • Pengacara • Akuntan • Arsitek

Sumber: Fritzsimmmons, James A, and Mona J.F dalam Wasistiono (2003)

Tabel 3 menunjukkan klasifikasi jenis layanan berdasarkan tingkat interaksi antara penyedia layanan dan pengguna serta tingkat kustomisasi layanan. Secara konseptual, pembagian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat interaksi dan kustomisasi, maka semakin kompleks pula karakteristik layanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan publik, kategori *professional service* mencerminkan layanan yang membutuhkan pendekatan individual, fleksibilitas tinggi, serta kompetensi sumber daya manusia yang mumpuni.

Jika dikaitkan dengan paradigma Society 5.0, klasifikasi ini menunjukkan adanya pergeseran orientasi pelayanan publik dari model yang bersifat massal (*mass service*) menuju layanan yang lebih personal dan berbasis kebutuhan individu. Society 5.0 menekankan pemanfaatan teknologi untuk menciptakan layanan yang *human-centered*, sehingga teknologi seperti *artificial intelligence* dan *big data* berperan dalam memungkinkan personalisasi layanan secara lebih luas dan efisien. Dengan demikian, layanan publik tidak lagi hanya berorientasi pada kuantitas dan standarisasi, tetapi juga pada kualitas interaksi dan pengalaman pengguna. Di sisi lain, kategori *service factory* dan *mass service* masih relevan dalam konteks pelayanan publik yang berskala besar, seperti administrasi kependudukan atau layanan perizinan. Namun, dalam era Society 5.0, layanan-layanan tersebut dituntut untuk mengalami transformasi melalui digitalisasi agar tetap efisien sekaligus responsif. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi berfungsi sebagai penghubung antara efisiensi layanan massal dan kebutuhan akan personalisasi layanan.

Lebih lanjut, tabel ini juga mengindikasikan bahwa tantangan utama dalam pelayanan publik bukan hanya pada aspek teknologi, tetapi juga pada kemampuan institusi dalam mengelola variasi kebutuhan masyarakat. Layanan dengan tingkat interaksi tinggi membutuhkan aparatur yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi dan empati. Oleh karena itu, implementasi Society 5.0 dalam pelayanan publik harus diimbangi dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan reformasi budaya organisasi. Dengan demikian, Tabel 3 tidak hanya menggambarkan tipologi layanan, tetapi juga memberikan dasar analitis bahwa transformasi pelayanan publik di era Society 5.0 bergerak menuju integrasi antara efisiensi layanan berbasis teknologi dan peningkatan kualitas interaksi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berikut disajikan kerangka kebijakan pelayanan publik menuju era Society 5.0 sebagaimana dirumuskan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi :

Tabel 3. Kebijakan pelayanan publik menuju society 5.0

No.	Jenis	Esensi
1.	E-services	Pelayanan Publik Berbasis Elektronik yang terintegrasi
2.	Inovasi	Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Jaringan Informasi
3.	Integrasi Pelayanan	Mal Pelayanan Publik
4.	Portal Informasi	Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
5.	Evaluasi Pelayanan	Penilaian Indeks Pelayanan Publik
6.	SP4N	Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik – LAPOR !
7.	Kebijakan Lainnya	Standar Pelayanan Forum Konsultasi Publik Survey Kepuasan Masyarakat

Sumber : Kementerian PANRB, 2025

Tabel 4 menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik di Indonesia telah diarahkan pada transformasi digital dan integrasi layanan sebagai respons terhadap tuntutan era Society 5.0. Secara substantif, kebijakan seperti e-services, integrasi pelayanan, serta portal informasi nasional mencerminkan upaya pemerintah dalam membangun sistem pelayanan publik yang berbasis teknologi dan terhubung secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan karakteristik Society 5.0 yang menekankan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi sekaligus kualitas layanan kepada masyarakat.

Lebih lanjut, keberadaan kebijakan inovasi pelayanan publik dan pengembangan jaringan informasi menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menuntut adanya perubahan budaya organisasi dan pola kerja birokrasi. Dalam konteks ini, inovasi menjadi instrumen penting untuk mendorong adaptasi institusi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Hal tersebut memperkuat pandangan bahwa Society 5.0 tidak hanya berorientasi pada digitalisasi, tetapi juga pada kemampuan institusi dalam menciptakan nilai publik melalui inovasi yang berkelanjutan. Di sisi lain, kebijakan seperti SP4N-LAPOR dan survei kepuasan masyarakat mencerminkan adanya penguatan aspek partisipasi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Mekanisme ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek layanan, melainkan sebagai subjek yang memiliki peran aktif dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan. Hal ini sejalan dengan pendekatan human-centered governance dalam Society 5.0, di mana teknologi digunakan untuk memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Namun demikian, keberagaman kebijakan yang tercantum dalam tabel juga mengindikasikan adanya tantangan dalam hal integrasi dan konsistensi implementasi antar instansi. Meskipun secara normatif kebijakan telah mengarah pada pelayanan publik yang terintegrasi, dalam praktiknya masih terdapat potensi fragmentasi sistem dan tumpang tindih regulasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi menuju pelayanan publik berbasis Society 5.0 tidak hanya memerlukan kebijakan yang komprehensif, tetapi juga koordinasi kelembagaan yang kuat. Dengan demikian, Tabel 4 tidak hanya menggambarkan daftar kebijakan, tetapi juga menunjukkan arah strategis reformasi pelayanan publik di Indonesia, yaitu menuju sistem pelayanan yang terintegrasi, partisipatif, dan berbasis teknologi. Implementasi kebijakan tersebut menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era Society 5.0. Pelayanan publik di Indonesia memiliki peluang untuk mencapai kinerja optimal dan berkelanjutan melalui pendekatan terpadu yang mengintegrasikan teknologi, budaya kinerja yang kuat, serta partisipasi masyarakat secara aktif, sehingga mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan era digital yang pesat. (Yanto, 2025).

Sebagai konsep yang pertama kali muncul di Jepang, Society 5.0 kemudian mengambil peran sentral dalam diskusi internasional tentang perubahan sosial dan ekonomi di era digital. Dalam konsep ini, pemanfaatan teknologi digital oleh masyarakat dipandang sebagai sarana penting untuk mencapai kemajuan di berbagai bidang kehidupan. Artikel ini mengkaji konsep Society 5.0 secara komprehensif, mencakup latar belakang kemunculannya, karakteristik utama, serta implikasinya bagi kehidupan masyarakat. Society 5.0 merupakan kelanjutan dari gagasan Society 4.0 yang identik dengan Revolusi Industri 4.0, yakni fase perkembangan yang menekankan pemanfaatan teknologi digital dan otomatisasi dalam sektor industri dan manufaktur. Jika dibandingkan dengan

pendahulunya, Society 5.0 menempatkan integrasi teknologi digital secara komprehensif sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat.

Setelah situasi terjadinya pandemi Covid-19, mayoritas seluruh negara di dunia mulai menyadari urgensi transformasi digital dalam pelayanan publik, sehingga perubahan yang tak terelakkan ini harus segera dipersiapkan. Masyarakat kian mendesak akan adanya percepatan perbaikan dalam pelayanan publik saat ini perlu segera direalisasikan, terlepas dari kesiapan yang ada. Lambannya upaya pembenahan oleh penyelenggara layanan menjadi hambatan yang harus segera diatasi. Fenomena maladministrasi yang kerap muncul pada pelaksanaan layanan publik tidak dapat lagi ditoleransi dan harus ditangani secara tegas. Penyelenggara pelayanan publik semestinya didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, disiplin, berintegritas, dan profesional. Ketidakmampuan dan rendahnya etika aparatur menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, di samping keterbatasan anggaran serta sarana dan prasarana pelayanan.

Selain kompetensi kepemimpinan, penempatan sumber daya manusia dalam jabatan pimpinan pelayanan publik tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Diperlukan pemimpin yang memiliki komitmen kuat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, didukung oleh pengetahuan yang memadai, keterampilan yang beragam, kapasitas inovatif, kemampuan memotivasi aparatur, serta keahlian dalam manajemen organisasi. Yang tidak kalah penting, pemimpin tersebut harus mampu mendorong perubahan dalam ruang pelayanan publik. Dengan demikian, upaya membangun reformasi birokrasi pada era Society 5.0 bukan sekadar wacana, melainkan menuntut penguasaan teknologi, kecakapan dalam pemanfaatannya, serta kesadaran untuk terus mengembangkannya sebagai fondasi utama pelayanan publik 5.0.

Namun sejalan dengan penerapan pelayanan publik di era Society 5.0, data mengenai penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman menunjukkan bahwa tingkat pengaduan publik terhadap pelayanan dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan masih relatif tinggi. Kondisi ini mengindikasikan adanya persoalan mendasar dalam praktik birokrasi, terutama yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap prinsip etika administrasi publik, integritas aparatur, serta kualitas pelayanan publik. Laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman umumnya mencerminkan keluhan atas maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, lambannya pelayanan, hingga rendahnya transparansi. Oleh karena itu, keberadaan data penyelesaian laporan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai indikator kinerja lembaga pengawas, tetapi juga menjadi cerminan sejauh mana nilai-nilai etika dan tata kelola pemerintahan yang baik telah diimplementasikan oleh instansi publik. Data ini menjadi dasar penting untuk mengaitkan permasalahan empiris di lapangan dengan kebutuhan penguatan etika administrasi publik sebagai upaya perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4. Penyelesaian Laporan Masyarakat oleh Ombudsman (Per Maret 2024)

Jenis Penanganan	Jumlah
Konsultasi Nonlaporan	15.348
Laporan Masyarakat	7.392
Tembusan	2.655
Respons Cepat	948
Investigasi	118

Sumber : Ombudsman, 2024

Bila dilihat Tabel 5 ini menunjukkan distribusi penanganan laporan masyarakat oleh Ombudsman yang didominasi oleh konsultasi nonlaporan dan laporan masyarakat. Secara analitis, dominasi kategori tersebut mengindikasikan bahwa permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih berada pada tahap mendasar, yaitu terkait akses layanan, kejelasan prosedur, dan responsivitas aparatur. Tingginya jumlah laporan bukan hanya mencerminkan meningkatnya partisipasi masyarakat, tetapi juga menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan.

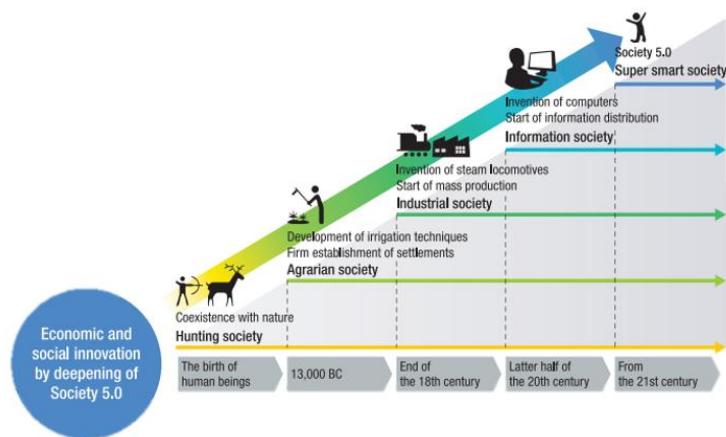
Dalam perspektif Society 5.0, kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik belum sepenuhnya diiringi dengan transformasi kualitas layanan. Society 5.0 menekankan pelayanan yang cepat, transparan, dan berbasis kebutuhan individu, namun data pada tabel menunjukkan bahwa praktik maladministrasi seperti penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur masih menjadi masalah dominan. Hal ini mengindikasikan bahwa digitalisasi yang dilakukan masih bersifat instrumental (berbasis teknologi), tetapi belum sepenuhnya menyentuh aspek substantif seperti etika pelayanan dan orientasi pada pengguna.

Lebih lanjut, relatif rendahnya jumlah penanganan melalui mekanisme respons cepat dan investigasi menunjukkan bahwa kapasitas penanganan kasus yang bersifat kompleks dan mendesak masih terbatas. Dalam konteks Society 5.0, hal ini menjadi tantangan penting karena pelayanan publik idealnya mampu merespons kebutuhan masyarakat secara real-time melalui dukungan teknologi digital. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara potensi teknologi yang tersedia dengan kemampuan institusi dalam mengoptimalkannya. Di sisi lain, tingginya jumlah konsultasi nonlaporan dapat diinterpretasikan sebagai indikasi meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan karakteristik Society 5.0 yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan. Namun, kondisi ini juga menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik belum sepenuhnya mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses, sehingga masyarakat masih bergantung pada mekanisme konsultasi.

Dengan demikian, Tabel 5 tidak hanya menggambarkan jumlah penanganan laporan, tetapi juga berfungsi sebagai indikator kinerja pelayanan publik di era Society 5.0. Data tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh adopsi teknologi, tetapi juga oleh peningkatan kualitas tata kelola, kapasitas aparatur, serta penguatan nilai integritas dan akuntabilitas. Oleh karena itu, pengaduan masyarakat dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi strategis dalam mendorong perbaikan berkelanjutan menuju pelayanan publik yang lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada manusia.

3.2. Karakteristik Pelayanan Publik di Era Society 5.0

Karakteristik pelayanan publik di era Society 5.0 menunjukkan adanya pergeseran dari model pelayanan administratif menuju pelayanan berbasis data dan berorientasi pada pengguna. Pemanfaatan big data dan Internet of Things memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih responsif dan prediktif terhadap kebutuhan masyarakat (Rokhmah, 2019; Özdemir, 2018; Mathews, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak lagi bersifat reaktif, tetapi mampu mengantisipasi kebutuhan masyarakat secara lebih proaktif.



Gambar 1. Ilustrasi Perkembangan Sosial Berdasarkan Society 5.0
Sumber: Fukuyama (2018)

Perkembangan masyarakat menuju Society 5.0 sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1 menggambarkan integrasi yang semakin kuat antara manusia dan teknologi. Berbeda dengan Society 4.0 yang berorientasi pada efisiensi industri, Society 5.0 menekankan keseimbangan antara kemajuan teknologi dan kesejahteraan manusia. Perspektif ini memperkuat argumen bahwa teknologi dalam pelayanan publik harus diarahkan untuk menciptakan nilai sosial, bukan sekadar efisiensi administratif. Perspektif ini juga menegaskan bahwa teknologi berfungsi sebagai instrumen pendukung, sementara manusia tetap ditempatkan sebagai aktor utama dalam proses pembangunan (Romli, 2006)

Meskipun demikian, integrasi teknologi dalam pelayanan publik juga menimbulkan berbagai tantangan. Beberapa penelitian menyoroti risiko keamanan data dan kesenjangan digital sebagai dampak dari pemanfaatan teknologi yang tidak merata (Rokhmah, 2019; Özdemir, 2018; Mathews, 2015). Sementara itu, penelitian lain menunjukkan bahwa tantangan utama justru terletak pada kesiapan organisasi dan kapasitas aparatur dalam mengelola teknologi (Harahap, 2023). Perbedaan pandangan ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan institusional.

Selain itu, pelayanan publik di era Society 5.0 ditandai dengan integrasi layanan lintas sektor. Integrasi ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan melalui satu sistem yang terhubung (Rosidi & Sakuntalawati, 2022). Namun, integrasi tersebut perlu diimbangi dengan standarisasi layanan agar tidak menimbulkan kompleksitas baru dalam birokrasi (Prasodjo, 2023). Dengan demikian, karakteristik pelayanan publik di era Society 5.0 mencakup aspek berbasis teknologi, terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada manusia. Keempat karakteristik ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik bersifat multidimensional, mencakup perubahan teknis, struktural, dan kultural.

3.3. Peran Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik

Teknologi digital memainkan peran strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan publik (Rosidi & Sakuntalawati, 2022). Pemanfaatan *artificial intelligence* memungkinkan otomatisasi proses administratif, sehingga mempercepat pelayanan dan mengurangi beban kerja aparatur. Selain itu, pemanfaatan big data memungkinkan pemerintah melakukan pengambilan keputusan

berbasis data yang lebih akurat (Prasodjo, 2023). Teknologi ini memungkinkan identifikasi pola kebutuhan masyarakat secara lebih komprehensif, sehingga kebijakan yang dihasilkan menjadi lebih tepat sasaran. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa teknologi dalam Society 5.0 berfungsi sebagai alat untuk menyelesaikan berbagai permasalahan sosial (Rokhmah, 2019; Özdemir, 2018; Mathews, 2015).

Namun, implementasi teknologi digital juga menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan kompetensi aparatur menjadi salah satu hambatan utama dalam pemanfaatan teknologi secara optimal (Harahap, 2023). Selain itu, kesenjangan akses teknologi di masyarakat berpotensi memperlebar ketimpangan sosial jika tidak diantisipasi dengan kebijakan yang inklusif (Rokhmah, 2019; Özdemir, 2018; Mathews, 2015). Di sisi lain, teknologi digital juga membuka ruang bagi peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Sistem pengaduan berbasis digital memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi secara lebih cepat dan transparan, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Prasodjo, 2023). Dengan demikian, teknologi digital dalam pelayanan publik di era Society 5.0 memiliki peran yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif.

4. KESIMPULAN

Era Society 5.0 tidak hanya merepresentasikan perkembangan teknologi, tetapi juga menandai terjadinya pergeseran paradigma dalam pelayanan publik dari model administratif menuju model pelayanan yang berorientasi pada penciptaan nilai publik (*public value*) dan pengalaman pengguna (*user experience*). Pelayanan publik tidak lagi dipahami sebagai proses linear yang bersifat prosedural, melainkan sebagai sistem yang adaptif, terintegrasi, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Berbagai temuan dalam studi literatur ini menegaskan bahwa transformasi pelayanan publik di era Society 5.0 berlangsung melalui tiga dimensi utama, yaitu integrasi teknologi digital, penguatan kapasitas institusional, dan pergeseran orientasi menuju *human-centered governance*. Lebih lanjut, kajian ini juga mengungkap adanya kesenjangan antara idealitas konsep Society 5.0 dengan realitas implementasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks masih tingginya maladministrasi, keterbatasan responsivitas, serta belum optimalnya integrasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang berlangsung cenderung masih bersifat instrumental dan belum sepenuhnya menyentuh dimensi substantif pelayanan publik, seperti etika, akuntabilitas, dan orientasi pada pengguna. Kontribusi teoretis dari penelitian ini terletak pada penguatan pemahaman bahwa Society 5.0 bukan sekadar konsep teknologi, tetapi merupakan kerangka normatif baru dalam administrasi publik yang menempatkan manusia sebagai pusat dari sistem pelayanan. Dengan demikian, implikasi utama dari kajian ini adalah perlunya pendekatan transformasi pelayanan publik yang tidak hanya menekankan digitalisasi, tetapi juga integrasi antara teknologi, nilai-nilai kemanusiaan, dan reformasi kelembagaan secara simultan.

Secara praktis, hasil kajian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan. Ke depan, penelitian lanjutan diperlukan untuk mengkaji secara empiris implementasi pelayanan publik berbasis Society 5.0, khususnya dalam konteks evaluasi kinerja, dampak terhadap kepuasan masyarakat, serta efektivitas integrasi teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

BIOGRAFI PENULIS

Irsad Munawir, M.Si. adalah seorang dosen di Universitas Sriwijaya, yang mengkhususkan diri dalam tridharma perguruan tinggi. Dia memegang gelar sarjana di Administrasi Negara dari Universitas Sriwijaya dan gelar Magister dari Universitas Sriwijaya. Saat ini, dia adalah seorang pengajar aktif di Universitas Sriwijaya dengan fokus pada Pelayanan Publik.

Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=9RBh-IYAAAAI>

Email: irsad_munawir@fisip.unsri.ac.id

Pandu Pamungkas, S.A.N., M.Si. adalah seorang dosen di Universitas Sriwijaya, yang mengkhususkan diri dalam tridharma perguruan tinggi. Dia memegang gelar sarjana di Administrasi Negara dari Universitas Lampung dan gelar Magister dari Universitas Lampung. Saat ini, dia adalah seorang pengajar aktif di Universitas Sriwijaya dengan fokus pada Pelayanan Publik.

Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=4bmNv20AAAAI>

Email: pandupamungkas@fisip.unsri.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2020). *Cakrawala pelayanan publik di negara dunia ketiga*. Dalam P. Rapanna (Ed.), *CV Sah Media* (Vol. 74, Issue 1). Sah Media. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12130>
- Dewi, C. P. A., & Purwaningtyas, K. (2024). Peran penting pelayanan publik dalam mewujudkan industri 4.0 dan bonus demografi di Indonesia. *Ombudsman Republik Indonesia*.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fukuyama, M. (2018). Society 5.0: Aiming for a new human-centered society. *Japan Spotlight*, 27–31.
- Government of Indonesia. (2020). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN 2020–2024)*.
- Government of Indonesia. (2016). *Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik*.
- Government of Indonesia. (2014). *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah*.
- Government of Indonesia. (2013). *Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan*.
- Government of Indonesia. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*.
- Government of Indonesia. (2008). *Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*.

- Harahap, M. N. (2023). *Akselerasi transformasi digital dalam pelayanan publik guna peningkatan tata kelola pemerintahan* (Issue 112). Lembaga Ketahanan Nasional RI.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government*. SAGE Publications.
- Ht, M. (2010). Pengembangan institusi dan peningkatan pelayanan publik. *Cakrawala*, 4(2), 146–156. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v4i2.127>
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government dan transformasi layanan publik*. Elex Media Komputindo.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance*. Routledge.
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja pengawasan pelayanan publik dalam prioritas nasional. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>
- Pambudi, A. S. (2022). *Pengawasan dan evaluasi pelayanan publik*. PT Edukati Inti Cemerlang.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan publik era digital* (L. Murdi, Ed.). CV Literasi Nusantara Abadi.
- Redjo, S. (2009). Transformasi manajemen pemerintahan: Kasus di pemerintah Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 11(3), 25–??.
<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v11i3.5423>
- Romli, L. (2006). Efektivitas pemerintah daerah era otonomi: Studi kasus efektivitas reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Kota Semarang. *Jurnal Desentralisasi*, 7(4), 35–52. <https://doi.org/10.37378/jd.2006.4.35-52>
- Rosidi, V. C., & Sakuntalawati, L. R. D. (2022). ULAS: Ketercapaian pelayanan publik yang efektif berbasis digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177. <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyo, B. (2014). *Metode penelitian*. Wedatama Widya Sastra.
- United Nations. (2020). *E-government survey*. United Nations.
- Wasistiono, S. (2003a). *Perkembangan organisasi abad ke-21 dan kemungkinan penerapannya di Indonesia*. Bahan matrikulasi PPs MAPD STPDN.
- Wasistiono, S. (2003b). *Kapita selekta manajemen pemerintahan daerah*. Fokusmedia.
- Yanto, E., & Qamal, Q. (2025). Agile governance sebagai strategi peningkatan kinerja mall pelayanan publik: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(2), 121–129.
- Yanto, E., Anirwan, A., & Sirajuddin, S. M. (2025). Agile governance pada A'kio smart city dalam pelayanan publik di Kabupaten Gowa. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 5(1), 11–19. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i1.747>