

Prof. Dr. Tehubijuluw Zacharias, S.Sos, M.Si.



PELAYANAN PUBLIK DAN REINVENTING GOVERNMENT ERA SOCIETY **5.0**



**PELAYANAN PUBLIK
DAN REINVENTING
GOVERNMENT ERA
SOCIETY 5.0**

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

**PELAYANAN PUBLIK DAN
REINVENTING
GOVERNMENT ERA
SOCIETY 5.0**

Oleh:

Prof. Dr. Tehubijuluw Zacharias, S.Sos, M.Si.



**CV. GREEN
PUBLISHER**

**PELAYANAN PUBLIK DAN REINVENTING GOVERNMENT
ERA SOCIETY 5.0**

Penulis:

Prof. Dr. Tehubijuluw Zacharias, S.Sos, M.Si.

Desain Cover:

Nur Muhamad Syafi'i

Tata Letak:

Renita Fitriani

Ida Farida

Editor:

Marlia Rianti, S.Pt, MM, M.Si, C.Ed

Renita Fitriani

ISBN:

978-634-7194-64-0

Cetakan Pertama:

04 Oktober, 2025

Hak Cipta 2025, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Copyright © 2025

by Penerbit CV. Green Publisher Indonesia

All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

CV. Green Publihser Indonesia

Greenland Sendang Recidence Blok D-02, Sendang, Kec. Sumber,
Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45611

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku berjudul “Pelayanan Publik dan *Reinventing Government* Era *Society 5.0*” ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini hadir sebagai upaya untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai konsep, dinamika, dan strategi pelayanan publik di tengah perubahan besar yang dibawa oleh perkembangan teknologi dan transformasi sosial di era *Society 5.0*.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam memenuhi hak-hak warga negara serta menjamin kesejahteraan masyarakat. Namun, perubahan lingkungan strategis, kemajuan teknologi, dan meningkatnya ekspektasi publik menuntut adanya inovasi dan adaptasi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan baru yang tidak hanya menekankan pada efisiensi dan efektivitas, tetapi juga mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, partisipasi, dan transparansi.

Buku ini menggabungkan dua kerangka besar, yaitu konsep *Reinventing Government* dan visi *Society 5.0*, untuk membentuk model pelayanan publik yang adaptif, inovatif, dan berbasis teknologi. Di dalamnya, pembaca akan menemukan pembahasan mengenai prinsip-prinsip

pelayanan publik, sejarah dan dinamika di Indonesia, praktik internasional, tantangan digitalisasi, strategi kolaboratif, hingga visi masa depan pelayanan publik yang manusiawi dan cerdas.

Penyusunan buku ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, dan inspirasi selama proses penulisan. Semoga buku ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi para akademisi, praktisi, pengambil kebijakan, serta seluruh pihak yang peduli terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa buku ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga buku ini bermanfaat dan menjadi salah satu referensi penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, inovatif, dan berkelanjutan di era modern.

SINOPSIS

Buku Pelayanan Publik dan Reinventing Government Era Society 5.0 membahas secara komprehensif transformasi tata kelola pemerintahan dalam menghadapi tantangan era disrupsi teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Konsep pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai kewajiban birokrasi untuk menyediakan layanan dasar, tetapi menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif, inovatif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Era Society 5.0 yang berlandaskan pada integrasi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence), Internet of Things (IoT), big data, serta teknologi digital lain menuntut adanya pergeseran paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Model birokrasi konvensional yang cenderung hierarkis, lamban, dan prosedural tidak lagi relevan. Sebagai gantinya, diperlukan penerapan prinsip reinventing government yang menekankan efisiensi, orientasi hasil (outcome oriented), pemberdayaan masyarakat, serta kolaborasi lintas sektor.

Buku ini menyoroti bahwa pelayanan publik di era digital bukan hanya urusan pemerintah semata, tetapi hasil sinergi antara pemerintah, swasta, akademisi, masyarakat sipil, dan media. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan hadirnya layanan yang lebih cepat, murah, dan akuntabel, sekaligus membuka ruang partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. Namun demikian, proses transformasi ini juga membawa tantangan berupa kesenjangan literasi digital, potensi

disrupsi tenaga kerja, isu etika penggunaan data, hingga ancaman eksklusi sosial bila tidak dikelola dengan baik.

Konsep *reinventing government* dalam buku ini dipaparkan sebagai strategi mendasar untuk menjawab dinamika baru. Pemerintah harus mampu berperan sebagai katalisator, fasilitator, dan kolaborator ketimbang hanya sebagai pengendali. Pendekatan inovatif dalam pelayanan publik mencakup *digital government*, pelayanan berbasis *smart city*, serta sistem evaluasi kinerja yang transparan. Penerapan nilai-nilai *good governance* – seperti akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan keadilan – tetap menjadi fondasi utama, namun diperkuat dengan inovasi teknologi.

Pada akhirnya, buku ini menyampaikan gagasan bahwa pelayanan publik di era *Society 5.0* harus ditempatkan sebagai pilar utama dalam pembangunan bangsa yang berkelanjutan. Dengan mengadopsi semangat *reinventing government*, Indonesia memiliki peluang besar untuk menghadirkan birokrasi yang responsif, inklusif, dan proaktif dalam menjawab kebutuhan masyarakat, sekaligus mendorong daya saing bangsa di kancah global.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
SINOPSIS.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I.....	1
KONSEP DASAR PELAYANAN PUBLIK.....	1
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	1
B. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Publik.....	6
C. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	13
D. Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik.....	22
E. Peran Negara dalam Menyediakan Pelayanan Publik.....	30
BAB II.....	39
DINAMIKA PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA.....	39
A. Sejarah Perkembangan Pelayanan Publik di Indonesia.....	39
B. Problematika Pelayanan Publik di Era Reformasi....	47
C. Evaluasi Kinerja dan Kepuasan Masyarakat.....	54
D. Pelayanan Publik dan Desentralisasi.....	62

E.	Reformasi Birokrasi sebagai Fondasi Perubahan.....	70
BAB III.....		79
TEORI DAN PRAKTIK <i>REINVENTING GOVERNMENT</i> ...		
A.	Latar Belakang dan Gagasan Dasar <i>Reinventing Government</i>	79
B.	Prinsip-Prinsip Osborne & Gaebler	87
C.	Pemerintah Katalis dan Pemerintah Wirausaha	91
D.	Transformasi dari Birokrasi ke Manajemen Kinerja .	98
E.	Studi Kasus Internasional Penerapan <i>Reinventing Government</i>	103
BAB IV.....		109
<i>SOCIETY 5.0</i> DAN IMPLIKASINYA TERHADAP		
PEMERINTAHAN		
A.	Apa itu <i>Society 5.0</i> ?	109
B.	Perbandingan dengan Era 4.0	115
C.	Perubahan Sosial, Ekonomi, dan Teknologi	120
D.	Peran Artificial Intelligence, Big Data, dan IoT	125
E.	Tantangan dan Peluang bagi Pemerintah di Era 5.0	131
BAB V		140
PELAYANAN PUBLIK DIGITAL DI ERA <i>SOCIETY 5.0</i> ...		
A.	Konsep Pelayanan Publik Digital.....	140

B.	E-Government, Smart City, dan Open Government	146
C.	Inovasi Layanan Publik Berbasis Teknologi	154
D.	Peran Teknologi dalam Meningkatkan Transparansi dan Partisipasi	161
E.	Risiko dan Etika dalam Pelayanan Digital	169
BAB VI		177
STRATEGI <i>REINVENTING GOVERNMENT</i> DALAM KONTEKS ERA 5.0		177
A.	Adaptasi Prinsip <i>Reinventing Government</i> di Era Digital	177
B.	Penguatan Kinerja Aparatur Berbasis Teknologi	184
C.	Kolaborasi Multisektor dalam Layanan Publik	191
D.	Mekanisme Umpan Balik Real-Time dari Publik	198
E.	Strategi Transformasi Kelembagaan Pemerintahan	205
BAB VII		214
MODEL PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MASYARAKAT		214
A.	Pelibatan Masyarakat dalam Desain Layanan	214
B.	Musyawarah Desa dan Participatory Governance	221
C.	<i>Co-Creation</i> dan <i>Co-Production</i> dalam Layanan Publik	229
D.	Penguatan Kapasitas Komunitas Lokal	237

E. Studi Kasus Inovasi Daerah	244
BAB VIII	248
TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG ADAPTIF DAN INOVATIF.....	248
A. Pemerintahan yang Agile dan Responsif	248
B. Inovasi Tata Kelola: Regulasi Adaptif dan Teknologi Fleksibel	254
C. Penataan Ulang Struktur dan Proses Birokrasi	261
D. Pengukuran Dampak dan Akuntabilitas	268
E. Pemerintahan sebagai Platform.....	274
BAB IX.....	282
INDEKS KINERJA DAN KEPUASAN DALAM PELAYANAN PUBLIK	282
A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	282
B. Sistem Penilaian Kinerja Layanan.....	289
C. Analisis Data dan Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti.....	299
D. Evaluasi Partisipatif dan Audit Sosial	308
E. <i>Digital Feedback Loop</i> dan <i>Dashboard Publik</i>	316
BAB X	324
MASA DEPAN PELAYANAN PUBLIK: VISI DAN ARAH BARU.....	324

A. Prediksi Trend Pelayanan Publik di Era Mendatang.....	324
B. Tantangan Etis dan Sosial Teknologi Canggih.....	330
C. Membangun Pemerintah yang Adaptif dan Berkelanjutan	337
D. Peran Pemimpin Publik sebagai Inovator Sosial	345
E. Mewujudkan Pelayanan Publik yang Manusiawi dan Cerdas.....	350
BAB XI.....	356
KESIMPULAN.....	356
DAFTAR PUSTAKA	361

PELAYANAN PUBLIK DAN REINVENTING GOVERNMENT ERA SOCIETY 5.0

SEKAPUR SIRIH PENULIS



Prof. Dr. Tehubijuluw Zacharias, S.Sos, M.Si. adalah Guru Besar di bidang Ilmu Administrasi Publik. Lahir di Saparua Tgl 18 Maret Tahun 1958. Tahun 2004-2012, merupakan Widyaiswara di Badan Diklat Provinsi Maluku. Saat ini, Dosen Negeri/ASN Ldikti Wilayah XII Maluku dan Maluku Utara, Dipekerjakan pada FISIP UKIM Ambon dengan Jabatan Fungsional Profesor/Guru Besar. Menjabat sebagai Pembantu Dekan Bidang Kemahasiswaan FISIP UKIM sejak tahun 2015 sampai dengan Tahun 2020. Sejak 2023 sampai sekarang, sebagai Wakil Dekan FISIP UKIM.

Selama 5 tahun terakhir, lebih dari 53 judul artikel telah dipublikasikan pada Jurnal Nasional Terakreditasi SINTA dan Jurnal Internasional bereputasi. Juga dipercayakan sebagai Peer Reviewer/Reviewer pada beberapa Jurnal internasional Terindeks Scopus dan Jurnal Nasional terakreditasi SINTA, salah satunya adalah Jurnal Manajemen Pelayanan Publik yang diterbitkan oleh Universitas Padjajaran Bandung dan beberapa Jurnal yang diterbitkan oleh Publikasi Indonesia. Pada Tahun 2023 dinyatakan telah memenuhi kualifikasi dan kompetensi sebagai Asesor BKD pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia.

Pengalaman mengajar di beberapa perguruan tinggi, khususnya pada program pascasarjana yakni Tutor pada PPS Administrasi Publik UPBJJ Universitas Terbuka Ambon dan PPS Universitas Pattimura Prodi Administrasi Publik dan Prodi Ilmu Ekonomi, STIA Trinitas, Sekolah Tinggi Agama Kristen Protestan Negeri Ambon, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maluku Husada Selain sebagai dosen, menjabat sebagai Ketua Satuan Pengawas Internal (SPI) Kopertis Wilayah XII dan Wakil Ketua I Forum SPI Kopertis Se-Indonesia. Sejak tahun 2023 sampai dengan sekarang, sebagai Promotor/Ko-Promotor serta Penguji Ahli di bidang Administrasi Publik / Kebijakan Publik pada Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka Pusat Jakarta.

Hingga saat ini, telah menghasilkan beberapa buku referensi yang digunakan pada perguruan tinggi antara lain, (1) Kepemimpinan Penerbit KBM Indonesia, (2) Organisasi dan Administrasi Kesejahteraan Sosial Penerbit KBM Indonesia, (3) Filsafat Administrasi Penerbit Uwais Inspirasi Indonesia, (4) Manajemen Sumber Daya Manusia (Dimensi, Model dan Proses Dalam Organisasi Publik) oleh penerbit Pensil Komunika Jogjakarta, (5) Teori Organisasi (Analisis Organisasi, Konsep dan Dimensi dan Pendekatan Kultur Dalam Administrasi Publik) oleh penerbit Pensil Komunika Jogjakarta, (6) Metode Penelitian Administrasi (Paradigma dan Analisis Kuantitatif dan Kualitatif) Penerbit Aseni, (7) Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi Penerbit Uwais Inspirasi Indonesia, (8) Teknik Analisis dalam Penelitian Evaluasi Pendidikan Penerbit Aseni (bersama dengan Prof. Dr. I. H. Wenno, S. Pd, M. Pd), (9) Komunikasi Organisasi Penerbit Aseni, (10) Buku Teori Organisasi (Perspektif Organisasi, konsep, Dimensi, Tipologi dan Pendekatan Kultur Administrasi Publik, Edisi Revisi). (11) Manajemen Sumber Daya Manusia Penerbit KBM Indonesia. (12) Administrasi Publik Dan Teknologi Informasi oleh Penerbit CV. Green Publisher Indonesia. (13) Pelayanan Publik dan Reinventing GOVERNMENT SOCIETY ERA 5.0 Penerbit Green Publisher Indonesia

Memperoleh 19 (delapan belas) SURAT PENCATATAN CIPTAAN (HAKI) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang terdiri dari buku referensi, Jurnal International Scopus Q1, Q2 dan Q3 serta Jurnal Sinta terakreditasi Nasional.

Penerbit
CV. Green Publisher Indonesia
Greenland Sendang Residence, Blok F2
Jl. Pangeran Cakrabuana
Cirebon 45611

ISBN 978-634-7394-64-0

