

**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:

-

**Cetakan Pertama:**

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 Publihsr Indonesia**

Greenland Sendang Residence 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.

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
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> ...	79
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 .....	109
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> ...	140
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
PROFIL PENULIS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Tae, Salowan Hafadh Hamed, & Flayyih, Hakeem Hammood. (2023). Impact of the Electronic Internal Auditing Based on It Governance To Reduce Auditing Risk. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(1), 94–100. <https://doi.org/10.22495/cgobrv7i1p9>
- Ateş, H., & Bozali, S. (2005). Public Administration in the Information Age: Towards an Informatised Bureaucracy. *Kosbed.Kocaeli.Edu.Tr*, 10(5), 46–68. Retrieved from <http://kosbed.kocaeli.edu.tr/sayi10/PublicAdm.pdf>
- Bao, Bonefasius, Ayomi, Hendrik Vallen, Bakri, Hendry, & Ndibau, Peliman. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>
- Destriawan, Farhan, & Raharjo, Sadar Yuni. (2021). Identifikasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Smart Government Dalam Memenuhi Kebutuhan. *Seminar Nasional Dan Diseminasi Tugas Akhir: FTSP Series 2*, 2, 755–762.
- Fachrizal, Muhammad Rajab, Wibawa, Julian Chandra, Fauzan, Rauf, & Radliya, Nizar Rabbi. (2023). Aplikasi Pendukung Pelayanan Publik Berbasis Mobile Dalam Mendukung Penerapan E-Government Pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 21(1), 21–28. <https://doi.org/10.34010/miu.v21i1.10686>

- Gultom, Deby Novalia, Khairina, Etika, & Salsabila, Lubna. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128-136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Hartin, Venny Fraya, Gaol, Jonnner Lumban, & Lubis, Muhammad Ansori. (2022). Pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Prointegrita*, 6(3), 201-213. <https://doi.org/10.46930/jurnalprointegrita.v6i3.2437>
- Khaidarmansyah, & Ridwan Saifuddin. (2022). Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Provinsi Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(1), 1-11.
- Kosasih, Achmad, & Aditya, Toddy. (2024). Digital Leadership dalam Digital Governance untuk Pelayanan Publik Digital di Kota Tangerang. *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(1), 639-652.
- Loka, Dwi Maya, Akhyar Abdullah, & Sudirman, Faturachman Alputra. (2022). Identifikasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pemerintah Kota Kendari Pada Masa New Normal. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 222-235. <https://doi.org/10.52423/neores.v4i1.51>

- Mahendrardi, & Ardiasnyah. (2022). Pemanfaatan E-Government Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan DPMTSP) Kota Semarang. *Gema Publica*, 7(1), 197-211.
- Masawoi, F., Laurens, S., & Madubun, J. (2024). Evaluasi Implementasi Kebijakan Penyaluran Hibah dan Bantuan Sosial Pemerintah Kota Ambon. *Innovative: Journal Of Social ...*, 4(4), 7079-7089. Retrieved from <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view>
- Maulani, Wihda. (2024). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(3), 172-183. Retrieved from <http://repository.unhas.ac.id>
- Maulidiah, Sri, & Husnah, Asmaul. (2018). Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Dasar Pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Jurnal Wedana*, 4(1), 453-459. Retrieved from <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/2151>
- Mountasser, Tiach, & Abdellatif, Marghich. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Systematic Literature Review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(10), 1-27.

<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i10.23>

72

Pratama, Muhammad Axl Bayu, Gumilang, Soni Fajar Surya, & Mulyana, Rahmat. (2021). *Arsitektur Enterprise Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Domain Data Arsitektur Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi*. *E-Proceeding of Engineering*, 8(5), 9088-9097.

Purnamawati, Diah, Anadza, Hirshi, & Suyeno. (2022). *Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto)*. *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11-18.

Ramli, Muhammad Fadhil. (2022). *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. *Jurnal Mahasiswa IPDN*, 2(1), 11-21.

Rodiyah, Isnaini, Sukmana, Hendra, & Mursyidah, Lailul. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (Tanzil Multazam & Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, eds.). UMSIDA Press, Sidoarjo.

Rusdi, Ahmad, Putera, Roni Ekha, & Kusdarini. (2022). *Analisis E-Government Dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di*

- DPMPTSP Kota Padang. *JlAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 26–48.
- Sari, Darwan, Lampasa, Yunitawati, Muniati, & Nasruddin. (2023). Pelayanan Publik Melalui Penerapan Aplikasi Sicantik Menuju E-Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Journal Publicuho*, 6(3), 916–928.
- Sidik, Dede Syahril, & Wardani, Ari Kusumah. (2022). Penerapan Teknologi Sebagai Inovasi Pelayanan Di Sektor Publik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(3), 463–469.
- Sudiarkajaya, I. Made, & Wikrama, A. A. N. ... Wira Bima. (2023). Implementasi E-Government Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung. *Jurnal Cakrawarti*, 5(2), 6–15.
- Taufiq, Muhammad Ihsan, Hoerudin, Cecep Wahyu, & Farida, Ai Siti. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Kegiatan Administrasi Perkantoran pada Kantor Desa Cikalong Kecamatan Cikalongwetan Kabupaten Bandung Barat. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 4(3), 103–117.  
<https://doi.org/10.15575/jbpd.v4i3.20151>
- Widanti, Ni Putu Tirka. (2022). Prinsip Administrasi Publik. Retrieved from <http://scioteca.caf.com>

## 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.