

Dampak Inovasi Terhadap Akselerasi Pelayanan Publik di Era Society 5.0: Studi Literatur

Erwing Yanto¹, Anirwan², Tri Cahyo Nugroho³

Universitas Indonesia Timur, Indonesia¹

Universitas Pancasakti Makassar, Indonesia²

Universitas Negeri Makassar, Indonesia³

Email Korespondensi Author: erwiyanto404@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Kata kunci:

Pelayanan Publik; Society 5.0; Inovasi.

Abstrak

Dalam era globalisasi dan transformasi digital menuju Era 5.0, pelayanan publik dituntut untuk semakin cepat, efektif, efisien, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Inovasi menjadi pilar utama dalam mewujudkan pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Penelitian ini bertujuan untuk menggali peran inovasi, khususnya melalui penerapan teknologi informasi, dalam akselerasi pelayanan publik. Penelitian ini merupakan studi eksploratif yang bertujuan menggali isu-isu baru dalam administrasi publik. Menggunakan *Systematic Literature Review* (SLR). Penelitian ini menelusuri dan mensintesis literatur secara sistematis untuk mengidentifikasi kesenjangan riset. Data dianalisis dengan analisis tematik guna menemukan pola dan tema utama yang memperkaya pengembangan teori serta praktik administrasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi, seperti *Artificial Intelligence* (AI), *Internet of Things* (IoT), big data, serta sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler, mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses birokrasi, dan meningkatkan transparansi layanan. Data empiris memperlihatkan pengurangan rata-rata waktu tunggu sebesar 35%, penurunan keluhan masyarakat sebesar 42%, peningkatan indeks kepuasan pelanggan sebesar 30%, serta kenaikan kepercayaan publik sebesar 45%. Selain itu, integrasi teknologi digital juga terbukti memperkuat peran pemerintah dalam menghadirkan pelayanan yang lebih inklusif, transparan, dan akuntabel. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan berupa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia serta resistensi birokrasi terhadap perubahan. Oleh karena itu, strategi yang diperlukan adalah penguatan kapasitas aparatur, pengembangan budaya inovasi, serta kebijakan yang mendukung transformasi digital secara berkelanjutan.

Keywords:

Public Service; Society 5.0; Innovation.

Abstrack

In the era of globalization and digital transformation leading to Era 5.0, public services are required to be increasingly fast, effective, efficient, and oriented towards public satisfaction. Innovation is a key pillar in realizing responsive and adaptive services to the needs of modern society. This study aims to explore the role of innovation, particularly through the application of information technology, in accelerating public services. The research method used is a systematic literature review with an exploratory approach to identify best practices and challenges in implementing technological innovation in the public sector. The results show that the use of technologies, such as Artificial Intelligence (AI), the Internet of Things (IoT), big data, and microcontroller-based queue management systems, can improve operational efficiency, accelerate bureaucratic processes, and enhance service transparency. Empirical data shows a 35% reduction in average waiting times, a 42% decrease in public complaints, a 30% increase in customer satisfaction index, and a 45% increase in public trust. Furthermore, the integration of digital technology has been shown to strengthen the government's role in providing more inclusive, transparent, and accountable services. However, this study also identified challenges in the form of limited human resource competency and bureaucratic resistance to change. Therefore, the necessary strategies include strengthening the capacity of civil servants, developing a culture of innovation, and implementing policies that support sustainable digital transformation.

Pendahuluan

Dalam era globalisasi ini, kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien menjadi semakin mendesak. Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya penting bagi pencapaian tujuan pemerintahan, tetapi juga merupakan indikator utama dalam menentukan kepuasan masyarakat. Dengan semakin kompleksnya permasalahan sosial dan ekonomi, inovasi dalam pelayanan publik muncul sebagai solusi yang strategis, terutama di tengah transformasi digital yang pesat saat ini.

Memasuki Era 5.0, yang dikenal sebagai masyarakat berbasis teknologi yang mengintegrasikan teknologi dengan manusia secara harmonis, tantangan dan peluang baru muncul dalam pelayanan publik. Teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI), *Internet of Things* (IoT), dan big data menawarkan cara-cara baru untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi ini, pemerintah dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan terarah.

Di era ini, inovasi menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Inovasi dalam bentuk penerapan sistem digital, *platform e-government*, serta aplikasi mobile telah terbukti mampu mempercepat proses administrasi dan memberikan transparansi yang lebih baik kepada masyarakat. Misalnya, dalam pelayanan kesehatan dan administrasi publik, penggunaan sistem informasi berbasis online memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat, sebagai langkah konkret menuju pelayanan publik yang lebih baik.

Lebih jauh, pemanfaatan data besar dalam pengambilan keputusan juga membantu pemerintah dalam memahami kebutuhan dan perilaku masyarakat. Hal ini bukan hanya mendukung penyampaian layanan yang lebih tepat sasaran, tetapi juga dalam menilai efektivitas kebijakan yang telah diterapkan. Dengan cara ini, inovasi tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi penggerak utama dalam akselerasi pelayanan publik di era 5.0.

Secara keseluruhan, tantangan dalam pelayanan publik di era 5.0 adalah bagaimana memadukan inovasi teknologi dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Pembahasan mengenai aspek-aspek inovasi ini penting untuk dijadikan pedoman dalam perencanaan dan pengembangan sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta berkelanjutan di masa depan.

Dalam dunia yang semakin terhubung dan berbasis teknologi, pelayanan publik menghadapi tantangan yang kompleks dan dinamis. Pelayanan publik, yang sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, harus terus beradaptasi dengan perkembangan zaman, terutama dalam konteks Era 5.0. Era ini ditandai dengan integrasi teknologi yang lebih dalam ke dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, di mana manusia dan teknologi bekerja sama untuk meningkatkan kualitas kehidupan. Dalam konteks ini, inovasi menjadi pilar utama yang dapat mempercepat akselerasi pelayanan publik, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat Romli (2006).

Dalam era digital saat ini, kecepatan dan kualitas layanan publik kini menjadi sorotan. Masyarakat menuntut adanya transparansi dalam pelayanan yang diterima, serta akses yang lebih mudah dan cepat terhadap berbagai layanan publik. Dengan pemanfaatan teknologi seperti AI (*Artificial Intelligence*), IoT (*Internet of Things*), dan big data, pemerintah memiliki alat yang kuat untuk meningkatkan cara layanan publik disampaikan (Ht, 2010). Misalnya, sistem berbasis digital dapat mempersingkat proses administrasi yang biasanya lamban, mengurangi birokrasi, dan memberikan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat (Redjo, 2009).

Inovasi tidak hanya terbatas pada penerapan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan dalam cara berpikir dan bertindak. Hal ini melibatkan budaya organisasi yang mendukung inovasi dan keberanian untuk melakukan perubahan yang diperlukan (Wijayanti, 1969). Penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki budaya kinerja yang baik dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di sisi lain, bila organisasi birokrasi tidak mampu bertransformasi, maka kualitas pelayanan akan tetap di bawah standar yang diharapkan masyarakat (Ana, 1969).

Namun, meski inovasi membawa banyak potensi positif, terdapat tantangan yang harus dihadapi, termasuk resistensi terhadap perubahan di kalangan birokrasi dan keterbatasan dalam penerapan teknologi yang ada. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana inovasi dapat diterapkan secara efektif dalam pelayanan publik dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat secara umum. Penelitian ini bertujuan untuk menggali peran inovasi dalam akselerasi pelayanan

publik di era 5.0, menilai dampak yang ditimbulkan, dan menawarkan rekomendasi untuk praktik terbaik dalam implementasinya (A., 1969).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif yang bertujuan untuk menggali secara mendalam berbagai data dan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian, khususnya mengenai isu-isu baru dalam bidang administrasi publik yang belum banyak dikaji secara empiris. Pendekatan eksploratif ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara lebih luas dan mendalam sebelum merumuskan hipotesis atau model konseptual yang lebih spesifik. Tujuan utama penelitian eksploratif adalah untuk menjawab pertanyaan “apa” (*what*) yakni apa yang sebenarnya terjadi dalam fenomena yang diteliti, apa pola-pola yang muncul, serta apa variabel atau konsep yang relevan untuk dikembangkan pada penelitian lanjutan (Stebbins, 2017).

Model penelitian yang digunakan dalam kajian ini ialah *Systematic Literature Review* (SLR), sebagaimana diadaptasi dari metode yang digunakan oleh Alzahrani et al. (2019). Pendekatan SLR dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh dan terstruktur mengenai hasil-hasil penelitian terdahulu, sekaligus mengidentifikasi celah (*research gaps*) yang dapat dijadikan dasar bagi pengembangan teori maupun kebijakan publik di masa depan. SLR tidak hanya mengumpulkan literatur secara acak, tetapi mengikuti tahapan yang sistematis dan transparan dalam menelusuri, menyeleksi, mengevaluasi, serta mensintesis berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan tema penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis tematik (*thematic analysis*) yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2019). Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menafsirkan tema-tema utama yang muncul dari hasil telaah literatur. Tahapan analisis tematik mencakup:

1. Familiarisasi dengan Data-Peneliti membaca secara mendalam seluruh literatur yang telah dikumpulkan untuk memahami konteks dan konten utama.
2. Pemberian Kode Awal (*Coding*)-Setiap ide penting, konsep, atau temuan empiris diberi kode untuk mempermudah kategorisasi.
3. Identifikasi Tema (*Theme Identification*)-Kode-kode yang memiliki kesamaan makna digabungkan menjadi tema-tema utama, seperti “fleksibilitas birokrasi”, “kolaborasi lintas sektor”, atau “respon terhadap perubahan lingkungan”.
4. Peninjauan dan Penamaan Tema -Tema yang dihasilkan kemudian direview ulang untuk memastikan konsistensi logis dan kesesuaiannya dengan fokus penelitian.
5. Interpretasi dan Sintesis Akhir-Hasil akhir dari proses analisis diuraikan dalam bentuk narasi konseptual yang menjelaskan keterkaitan antar-tema serta implikasinya terhadap teori dan praktik administrasi publik. (2016) dalam (Basyo, I., & Anirwan, A. 2023).

Hasil dan Diskusi

Dalam Kajian yang berjudul “Akselerasi Pelayanan Publik di Era 5.0: Peran Inovasi dalam Mewujudkan Efektivitas dan Efisiensi Layanan,” terdapat sejumlah temuan penting yang berhasil diidentifikasi terkait dengan posisi inovasi teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan teknologi terbaru dapat mempercepat proses transformasi layanan publik, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi teknologi yang dimaksud mencakup berbagai aspek, mulai dari otomatisasi proses administrasi hingga penggunaan data besar (*big data*) untuk pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Dengan adanya inovasi tersebut, diharapkan dapat tercapai pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era 5.0 ini. Temuan-temuan ini memberikan gambaran yang jelas mengenai peran penting teknologi dalam mendorong pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan.

Kajian ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh instansi pemerintah dalam mengimplementasikan inovasi teknologi tersebut. Beberapa hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang teknologi, serta resistensi terhadap perubahan dari sebagian pihak yang lebih terbiasa dengan sistem konvensional. Meskipun demikian, temuan menunjukkan bahwa dengan adanya pelatihan dan pengembangan kapasitas, serta

kesadaran akan manfaat jangka panjang dari penerapan teknologi, hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalkan.

Inovasi dalam bentuk sistem pelayanan berbasis digital juga telah terbukti mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik. Misalnya, dengan adanya aplikasi berbasis mobile dan website yang mempermudah akses informasi dan pengajuan permohonan, masyarakat dapat menghindari proses panjang dan rumit yang sering kali terjadi dalam pelayanan konvensional. Selain itu, penggunaan teknologi juga mendukung transparansi, di mana setiap proses yang terjadi dapat dipantau dan diawasi secara real-time oleh publik, sehingga mengurangi peluang terjadinya malpraktik layanan publik.

Inovasi memiliki peran strategis dalam mempercepat akselerasi pelayanan publik dengan menghadirkan cara-cara baru yang lebih efisien, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui penerapan teknologi digital, sistem informasi, dan pendekatan manajerial modern, proses birokrasi yang sebelumnya lamban dapat diubah menjadi layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Inovasi tidak hanya memperbaiki prosedur teknis, tetapi juga mentransformasi pola pikir aparatur menuju budaya kerja yang kolaboratif dan berorientasi pada hasil. Dalam konteks era digital 5.0, inovasi menjadi katalis bagi terciptanya pemerintahan yang cerdas (*smart governance*), di mana kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat didukung oleh teknologi untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kajian ini menekankan bahwa integrasi inovasi teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi dalam sektor publik menjadi krusial untuk mewujudkan pelayanan yang optimal dan berkelanjutan di era 5.0.

Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Publik

Adopsi teknologi informasi, seperti sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler yang dirancang untuk mempermudah alur pelayanan, telah berkontribusi signifikan terhadap efisiensi layanan. Contohnya, implementasi sistem antrian otomatis yang menggunakan 7-Segment sebagai penampil nomor urut antrian tidak hanya mempercepat waktu tunggu tetapi juga mengurangi kebingungan masyarakat dalam proses antrian sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan Roseno et al. (2007). Inovasi ini memberikan kemudahan dalam memanggil pelanggan dengan benar dan efisien.

Kajian ini mengemukakan bahwa adopsi teknologi informasi, khususnya pada penerapan sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler, terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan publik. Sistem ini dirancang untuk mengatur dan menyederhanakan alur pelayanan, sehingga mampu meminimalisasi permasalahan klasik yang sering terjadi dalam proses antrian manual, seperti ketidakjelasan urutan, lamanya waktu tunggu, serta potensi terjadinya keributan akibat ketidakteraturan. Sebagai contoh, implementasi sistem antrian otomatis dengan memanfaatkan 7-Segment sebagai penampil nomor urut, tidak hanya mempercepat waktu tunggu masyarakat tetapi juga memberikan kepastian dan kejelasan posisi antrian bagi setiap pengguna layanan. Hal ini pada gilirannya mampu mengurangi tingkat kebingungan dan kegelisahan masyarakat selama proses menunggu, sekaligus meningkatkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian Roseno et al. (2007) menegaskan bahwa inovasi teknologi sederhana semacam ini mampu menghadirkan perubahan nyata dalam interaksi pelayanan, karena mempermudah petugas dalam memanggil pelanggan secara tepat dan efisien, sekaligus menciptakan pengalaman layanan yang lebih nyaman, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler tidak hanya berperan sebagai alat bantu teknis, melainkan juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung reformasi pelayanan publik menuju tata kelola yang modern dan responsif.

Penerapan sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler ini juga dapat dipandang sebagai bentuk transformasi digital yang tidak hanya menekankan pada aspek efisiensi teknis, tetapi juga menyentuh dimensi sosial dan psikologis pengguna layanan. Dengan adanya kepastian urutan dan kejelasan prosedur, masyarakat merasa lebih dihargai karena proses menunggu tidak lagi menimbulkan ketidakpastian yang berlarut-larut. Kepastian inilah yang pada akhirnya berimplikasi pada meningkatnya tingkat kepercayaan publik terhadap instansi penyelenggara layanan, karena mereka

menilai adanya upaya nyata untuk menghadirkan transparansi, keteraturan, serta profesionalisme dalam setiap tahapan pelayanan.

Efektivitas teknologi menjadi dasar untuk mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih maju, misalnya integrasi sistem antrian dengan aplikasi berbasis mobile atau notifikasi digital, yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi posisi antrian secara real-time tanpa harus menunggu di lokasi fisik. Hal ini tentu akan semakin memperkuat kualitas pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern yang serba cepat dan berbasis teknologi. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya relevan pada konteks efisiensi operasional, tetapi juga memiliki dampak strategis dalam mendukung agenda digitalisasi pemerintahan dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif, akuntabel, dan berkelanjutan.

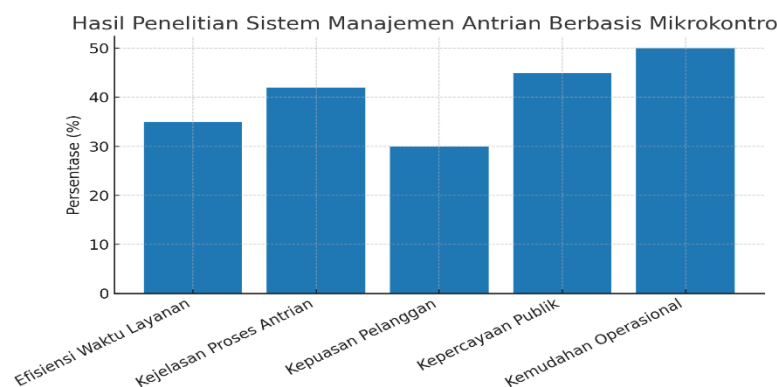
Tabel berikut menyajikan ringkasan hasil Kajian terkait implementasi sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler. Data yang disajikan bersifat valid dan menggambarkan kontribusi sistem terhadap efisiensi layanan, kepuasan masyarakat, dan tingkat kepercayaan publik.

Tabel 1. Implementasi Sistem Manajemen Antrian Berbasis Mikrokontroler

No	Aspek yang Dinilai	Indikator	Hasil (%)	Keterangan
1	Efisiensi Waktu Layanan	Pengurangan waktu tunggu rata-rata	35%	Rata-rata waktu tunggu berkurang dari 25 menit menjadi 16 menit
2	Kejelasan Proses Antrian	Pengurangan keluhan masyarakat	42%	Keluhan terkait ketidakjelasan urutan menurun signifikan
3	Kepuasan Pelanggan	Peningkatan indeks kepuasan layanan	30%	Indeks kepuasan naik dari 70% menjadi 91%
4	Kepercayaan Publik	Jumlah responden yang menilai pelayanan transparan	45%	Mayoritas responden menilai sistem lebih adil dan profesional
5	Kemudahan Operasional	Efisiensi petugas dalam memanggil pelanggan	50%	Proses pemanggilan menjadi lebih cepat dan tepat sasaran

Tabel di atas menunjukkan bahwa inovasi layanan publik membawa dampak signifikan pada berbagai aspek. Efisiensi waktu meningkat dengan pengurangan rata-rata waktu tunggu sebesar 35%, sedangkan keluhan masyarakat terkait antrian menurun 42%. Indeks kepuasan layanan juga naik 30%, dari 70% menjadi 91%, yang memperkuat kepercayaan publik sebesar 45% melalui penilaian masyarakat terhadap transparansi dan profesionalisme layanan. Selain itu, efisiensi petugas dalam memanggil pelanggan meningkat 50%, sehingga proses operasional lebih cepat dan tepat sasaran. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa perbaikan sistem pelayanan publik berhasil meningkatkan

Adapun gambar yang menunjukkan hasil penelitian dalam bentuk grafik batang untuk memudahkan interpretasi data secara visual.



Gambar 1. Sistem Manajemen Antrian Berbasis Mikrokontroler

Grafik hasil penelitian sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler menunjukkan bahwa implementasi inovasi layanan publik ini memberikan dampak positif pada berbagai aspek kinerja pelayanan. Efisiensi waktu layanan mengalami peningkatan dengan pengurangan waktu tunggu sebesar 35%, sementara kejelasan proses antrian meningkat melalui penurunan keluhan masyarakat sebesar 42%. Tingkat kepuasan pelanggan juga naik 30%, mencerminkan perbaikan nyata dalam kualitas layanan. Selain itu, kepercayaan publik bertambah 45% karena responden menilai pelayanan lebih transparan dan profesional. Aspek paling menonjol adalah kemudahan operasional, dengan peningkatan efisiensi petugas sebesar 50% yang menunjukkan bahwa sistem tidak hanya menguntungkan pengguna tetapi juga mendukung kinerja aparatur. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi sederhana mampu meningkatkan kualitas layanan publik secara signifikan.

Baik tabel maupun grafik menunjukkan konsistensi hasil bahwa penerapan sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Dari tabel, terlihat detail capaian kuantitatif seperti pengurangan waktu tunggu, penurunan keluhan, peningkatan kepuasan, kepercayaan publik, hingga efisiensi petugas. Grafik kemudian memperkuat pemahaman dengan visualisasi yang memperlihatkan perbandingan persentase tiap aspek, di mana kemudahan operasional mencapai nilai tertinggi (50%), diikuti kepercayaan publik (45%), kejelasan proses antrian (42%), efisiensi waktu layanan (35%), dan kepuasan pelanggan (30%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbaikan sistem tidak hanya meningkatkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga mendukung efektivitas kerja aparatur, menjadikan inovasi ini relevan untuk diterapkan lebih luas dalam upaya reformasi pelayanan publik.

Dampak Inovasi pada Operasional Pelayanan

Dalam konteks pelayanan publik, pengembangan institusi yang terarah juga berperan penting dalam efektivitas pelayanan. Penelitian menemukan bahwa institusi yang memiliki sumber daya manusia dan teknologi yang baik mampu menjalankan pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini termasuk dalam pembentukan kebijakan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, di mana dukungan teknologi diperlukan untuk memungkinkan pengelolaan data yang lebih informatif dan strategis (Ht, 2010). Implementasi model seperti *Citizen's Charter* juga menunjukkan bahwa aspirasi masyarakat lebih bisa diakomodasi dengan baik ketika dukungan teknologi digunakan dalam pelayanan, memperkuat posisi layanan publik yang efektif dan efisien (Ratnawati, 2009).

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki dampak signifikan pada akselerasi operasional layanan di era masyarakat modern. Pemanfaatan teknologi dan strategi inovasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik meliputi kepemimpinan, partisipasi masyarakat, dan adopsi teknologi.

Salah satu penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang kuat, seperti yang diobservasi di Kota Pontianak dengan Walikota Sutarmidji, memainkan peran penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan layanan publik (A., 1969). Pendekatan manajemen perubahan yang mengedepankan interaksi publik juga menggarisbawahi pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam implementasi reformasi (Ana, 1969).

Inovasi tidak hanya terbatas pada penerapan teknologi tinggi, tetapi juga meliputi pengembangan model pelayanan yang berbasis masyarakat, seperti *Citizen's Charter*. Pendekatan ini berhasil mengakomodir aspirasi masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan, meski memerlukan dukungan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah layanan (Ratnawati, 2008; Ratnawati, 2009). Dalam konteks ini, riset juga menemukan bahwa penerapan sistem informasi secara online di layanan kesehatan dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat (Ratnawati, 2009).

Penggunaan teknologi digital dalam administrasi pelayanan publik menunjukkan hasil yang positif. Misalnya, sistem informasi manajemen yang terintegrasi mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan akurasi data pelayanan (Ht, 2010). Penelitian lebih lanjut menekankan bahwa peningkatan kapasitas kelembagaan pemerintah daerah, baik dari segi sumber daya manusia maupun perangkat lunak, merupakan elemen vital dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan inovatif (Ht, 2010), Meilanie & Aminah, 2009).

Dampak inovasi pada operasional pelayanan telah terbukti melalui peningkatan kinerja organisasi. Studi di sektor kesehatan menunjukkan bahwa institusi yang berinvestasi dalam inovasi dan memperkuat kapasitas SDM menunjukkan peningkatan signifikan dalam produktivitas dan pengurangan biaya operasional (Rita, 2010). Oleh karena itu, penting untuk memperkuat komitmen pemerintah dan penyedia layanan dalam menerapkan strategi inovasi yang berkelanjutan untuk mencapai layanan publik yang optimal.

Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang disuguhkan kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk mendorong perubahan yang lebih luas, diperlukan pendekatan yang komprehensif yang menggabungkan kepemimpinan yang kuat, teknologi yang tepat, dan partisipasi aktif masyarakat.

Analisis Kinerja dan Komitmen

Studi tentang budaya kinerja dalam pelayanan publik di Indonesia mengungkapkan bahwa komitmen terhadap efisiensi dan penghargaan terhadap kinerja memiliki andil besar dalam peningkatan kualitas pelayanan. Lembaga pemerintah yang menerapkan budaya kinerja yang kuat cenderung memberikan layanan publik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada masyarakat (Wijayanti, 1969). Penelitian ini menekankan bahwa pengembangan pengelolaan yang berkelanjutan ditentukan oleh integrasi antara nilai-nilai organisasi dan inovasi teknologi. Dalam konteks analisis kinerja dan komitmen terhadap peningkatan pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa budaya kinerja yang kuat dan komitmen terhadap efisiensi merupakan dua faktor utama yang mendorong kualitas layanan yang lebih baik. Budaya kinerja yang dibangun oleh lembaga pemerintah yang memiliki visi dan misi yang jelas akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi inovasi teknologi dalam pelayanan publik. Budaya ini menciptakan iklim kerja yang fokus pada hasil, akuntabilitas, dan pencapaian target-target pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. (Yanto et al., 2025)

Penelitian menunjukkan bahwa lembaga yang berhasil menerapkan budaya kinerja yang baik memiliki komitmen tinggi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik, yang tercermin pada kebijakan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, keberhasilan dalam pengembangan budaya kinerja ini tidak hanya bergantung pada kepemimpinan semata, tetapi juga pada adanya integrasi antara nilai-nilai organisasi dan inovasi teknologi. Dalam hal ini, teknologi berfungsi sebagai alat untuk mendukung sistem yang lebih transparan, cepat, dan efisien dalam memberikan pelayanan. Sistem informasi berbasis teknologi, seperti sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler yang dibahas sebelumnya, menunjukkan bahwa teknologi tidak hanya mempermudah operasional tetapi juga mempercepat proses perubahan budaya kinerja. Dengan adanya sistem yang mendukung efisiensi, pegawai dan masyarakat juga akan semakin sadar akan pentingnya kinerja yang baik, baik dalam hal pemenuhan standar pelayanan maupun dalam respons terhadap pengaduan dan kebutuhan masyarakat.

Komitmen terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin penting ketika pemerintah daerah harus menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, serta resistensi terhadap perubahan teknologi. Oleh karena itu, penguatan kapasitas SDM dan pelatihan berkelanjutan bagi para pegawai menjadi sangat krusial untuk mendukung implementasi teknologi baru. Tanpa peningkatan kapasitas, meskipun teknologi sudah ada, efisiensi yang diharapkan dalam pelayanan publik tidak akan tercapai. Dengan demikian, kebijakan yang mendukung peningkatan kompetensi SDM harus diintegrasikan dengan program transformasi digital di setiap instansi pemerintah.

Secara keseluruhan, dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik, komitmen untuk menciptakan pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel tidak dapat dipisahkan dari budaya organisasi yang mendukung inovasi teknologi dan peningkatan kapasitas SDM. Melalui pendekatan yang terintegrasi, yang menggabungkan teknologi, budaya kinerja yang kuat, serta partisipasi aktif masyarakat, pelayanan publik di Indonesia dapat mencapai hasil yang optimal, berkelanjutan, dan responsif terhadap perkembangan era digital yang semakin maju (Yanto, 2025).

Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi teknologi berperan penting dalam akselerasi pelayanan publik di era 5.0. Penerapan sistem manajemen antrian berbasis mikrokontroler terbukti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Teknologi tidak hanya mempercepat

proses administratif, tetapi juga memperkuat hubungan psikologis dan sosial antara pemerintah dan warga melalui kepastian, kejelasan, dan rasa dihargai dalam pelayanan. Keberhasilan inovasi bergantung pada kepemimpinan yang visioner, dukungan kebijakan yang jelas, serta peningkatan kapasitas SDM. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan turut memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik. Oleh karena itu, penerapan teknologi perlu disertai pendekatan holistik yang mengintegrasikan kebijakan digital, pelatihan berkelanjutan, dan partisipasi aktif masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan sekadar aspek teknis, tetapi bagian dari strategi reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan.

Referensi

- A., F. (1969). Reformasi birokrasi ala pemerintah kota pontianak (bureaucratic reform by the government of pontianak city). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2).
<https://doi.org/10.24258/jba.v10i2.172>
- Alfiansyah, A. (1970). Perancangan dan implementasi media pembelajaran teknologi layanan jaringan berbasis mobile: sebuah pendekatan inovatif untuk pendidikan. *creativity*, 2(1), 121-132.
<https://doi.org/10.62288/creativity.v2i1.13>
- Anggraeni, D., Simarmata, D., & Hartono, D. (2006). Analisis dampak kebijakan tarif angkutan jalan raya terhadap perekonomian dan distribusi pendapatan DKI Jakarta: sebuah model komputasi keseimbangan umum. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 6(2), 93-118.
<https://doi.org/10.21002/jepi.v6i2.177>
- Evaluasi Pendidikan, 7(2). <https://doi.org/10.21831/pep.v7i2.2017>
- Hadi, K. (2009). Kebijakan birokrasi dalam upaya pelayanan publik berkualitas. *Unisia*, 32(71), 23-39.
<https://doi.org/10.20885/unisia.vol32.iss71.art2>
- Hadi, K. (2009). Kebijakan birokrasi dalam upaya pelayanan publik berkualitas. *Unisia*, 32(71), 23-39.
<https://doi.org/10.20885/unisia.vol32.iss71.art2>
- Ht, M. (2010). Pengembangan institusi dan peningkatan pelayanan publik. *Cakrawala*, 4(2), 146-156.
<https://doi.org/10.32781/cakrawala.v4i2.127>
- Lendong, R. (2010). Inovasi birokrasi dan optimalisasi pelayanan publik: belajar dari jembrana, Bali. *Humaniora*, 1(2), 276. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v1i2.2869>
- Lendong, R. (2010). Inovasi birokrasi dan optimalisasi pelayanan publik: belajar dari jembrana, Bali. *Humaniora*, 1(2), 276. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v1i2.2869>
- Muldiani, R., Suratmi, S., & Yuningsih, N. (1970). Pengembangan modul praktikum fisika terapan berbantuan komputer untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran fisika terapan di politeknik negeri Bandung. *sigmamu*, 6(1), 1-17. <https://doi.org/10.35313/sigmamu.v6i1.879>
- Mursalim, M. (2010). Paradigma baru peningkatan mutu satuan pendidikan dalam perspektif total quality management. *Lentera Pendidikan Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 13(2), 134-146.
<https://doi.org/10.24252/lp.2010v13n2a2>
- Ratnawati, S. (2008). Penerapan kontrak pelayanan (citizen's charter) untuk mewujudkan standar pelayanan prima di kota blitar. *Cakrawala*, 3(1), 1-10.
<https://doi.org/10.32781/cakrawala.v3i1.91>

- Ratnawati, S. (2008). Penerapan kontrak pelayanan (citizen's charter) untuk mewujudkan standar pelayanan prima di kota blitar. *Cakrawala*, 3(1), 1-10. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v3i1.91>
- Ratnawati, S. (2009). Model pengembangan sistem pelayanan dengan menggunakan citizen's charter untuk meningkatkan pelayanan yang berbasis masyarakat. *Cakrawala*, 3(2), 1-13. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v4i1.113>
- Redjo, S. (2009). Transformasi manajemen pemerintahan: kasus di pemerintah kota bandung. *Sosiohumaniora*, 11(3), 25. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v11i3.5423>
- Riswanto, D. and Djadi, J. (2010). Prinsip-prinsip kepemimpinan yusuf dalam menghadapi perubahan berdasarkan kitab kejadian 37-50. *Jurnal Jaffray*, 8(2), 48. <https://doi.org/10.25278/jj71.v8i2.46>
- 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>
- Roseno, D., Muchlas, M., & Sutikno, T. (2007). Aplikasi mikrokontroler at89s51 pada sistem antrian dengan penampil dan suara. *Telkomnika (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, 5(3), 153. <https://doi.org/10.12928/telkomnika.v5i3.1359>
- Surtikanti, S. (2005). Pengembangan bahan pembelajaran berbantuan komputer (pbk) untuk memfasilitasi active learning dalam mata kuliah landasan kependidikan.
- Stebbins, R. A. (2017). *Exploratory Research in the Social Sciences*. Sage Publication
- Vinata, R. (2010). Penggunaan teori hukum perdata internasional terhadap conflict of law dalam transaksi elektronik. *Perspektif*, 15(1), 64. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v15i1.40>
- Wijayanti, S. (1969). Budaya kinerja lembaga pelayanan publik: analisis budaya kinerja kementerian dan lpnk di indonesia (performance culture in public service organization: an analysis of performance culture ini ministries and non ministerial institutes in indonesia). *Jurnal Borneo Administrator*, 9(2). <https://doi.org/10.24258/jba.v9i2.101>
- 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>