



INOVASI PELAYANAN PUBLIK — DI INDONESIA —

Transformasi • Kolaborasi • Teknologi • Berkelanjutan
untuk Indonesia yang Melayani



Dr. Carlos Maia

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Dr. Carlos Manuel Maia, AKS., M.Si



Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia

Penulis:

Dr. Carlos Manuel Maia, AKS., M.Si

Editor: Indana Zuhrotun Ni'mah, M.Pd

Desain Cover: Akbar Hidayat

Layouter: Lailatul Nur Ula

ISBN: 978-623-8067-92-3

Cetakan Pertama: Juli, 2026

Ukuran: 14,8 cm x 21 cm

Jumlah Halaman: viii + 148 halaman

Hak Cipta 2026, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

Copyright © 2026

by Penerbit Indonesia Imaji

All Right Reserved

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

PENERBIT INDONESIA IMAJI

(Grup CV. Indonesia Imaji)

Jalan Sumbing Raya, Griya Rosari Indah, E6,

Mojosongo, Jebres, Surakarta (57127)

Anggota IKAPI No. 292/JTI/2021

Website: www.indonesiaimaji.com

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya buku Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia dapat disusun dan dihadirkan kepada pembaca. Buku ini lahir dari kesadaran bahwa pelayanan publik bukan sekadar urusan kantor pemerintahan, loket administrasi, atau prosedur birokrasi. Lebih dari itu, pelayanan publik adalah wajah nyata kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Ketika layanan berjalan mudah, cepat, jelas, dan adil, masyarakat akan merasakan bahwa negara benar-benar hadir untuk membantu.

Perubahan zaman membuat pelayanan publik tidak dapat lagi berjalan dengan cara lama. Masyarakat kini membutuhkan layanan yang lebih terbuka, mudah diakses, ramah teknologi, dan berpihak pada kebutuhan warga. Perkembangan teknologi digital, meningkatnya kesadaran masyarakat, serta tuntutan transparansi mendorong pemerintah untuk terus memperbaiki cara kerja pelayanan. Inovasi menjadi penting karena masyarakat tidak hanya membutuhkan layanan yang tersedia, tetapi juga layanan yang benar-benar dapat dirasakan manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari.

Buku ini menyajikan pembahasan tentang pelayanan publik di Indonesia dengan bahasa yang mudah dipahami, namun tetap menjaga kedalaman isi. Di dalamnya dibahas berbagai hal penting, mulai dari dasar pelayanan publik, perubahan administrasi publik, dinamika birokrasi, peran regulasi dan kepemimpinan, transformasi digital, kearifan lokal, kolaborasi pemerintah dengan

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	viii
Bagian 1 — Pelayanan Publik	1
A. Konsep Dasar Pelayanan Publik	2
B. Pelayanan Publik dalam Konteks Indonesia	4
C. Tantangan Global dan Lokal dalam Pelayanan Publik	6
D. Inovasi Sebagai Kunci Transformasi Pelayanan Publik	8
Bagian 2 — Dinamika Administrasi Publik dan Tuntutan Perubahan	12
A. Evolusi Konsep Administrasi Publik	13
B. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik	14
C. Globalisasi dan Tantangan Administrasi Publik	15
D. Reformasi Administrasi Publik: Dari Retorika ke Praktik	16
Bagian 3 — Birokrasi Indonesia dalam Arus Reformasi	19
A. Sejarah Birokrasi dari Masa Kolonial hingga Era Reformasi	20
B. Patologi Birokrasi dan Dampaknya bagi Masyarakat	22
C. Gelombang Reformasi Birokrasi dan Capaian yang Telah Diraih	24
D. Arah Transformasi Menuju Birokrasi Kelas Dunia	25
Bagian 4 — Memahami Konsep Inovasi Pelayanan Publik	28
A. Definisi Inovasi dalam Kerangka Ilmu Administrasi	29
B. Jenis dan Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik	29

C. Faktor Pendorong dan Penghambat Terwujudnya Inovasi	30
D. Ukuran Keberhasilan dan Manfaat Inovasi bagi Masyarakat	32
Bagian 5 — Kebijakan, Regulasi, dan Peran Kepemimpinan	33
A. Regulasi Nasional yang Mendasari Inovasi Pelayanan	34
B. Peraturan Daerah dan Ruang Kreativitas Birokrasi Lokal	35
C. Kepemimpinan Politik sebagai Penggerak Inovasi	36
D. Evaluasi Implementasi Kebijakan dalam Praktik	37
Bagian 6 — Transformasi Digital: Disrupsi atau Peluang?	39
A. Perjalanan e-Government Menuju Smart Governance	40
B. Pemanfaatan Big Data, AI, dan IoT dalam Pelayanan Publik	42
C. Isu Keamanan Data, Privasi, dan Kepercayaan Publik	43
D. Praktik Digitalisasi Layanan di Berbagai Sektor Pemerintahan	45
Bagian 7 — Inovasi Berbasis Kearifan Lokal	47
A. Kearifan Budaya sebagai Modal Sosial Inovasi	48
B. Integrasi Nilai Lokal dengan Birokrasi Modern	50
C. Praktik Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Tradisi	52
D. Peluang Menjadikan Kearifan Lokal sebagai Identitas Nasional	54
Bagian 8 — Inovasi di Tingkat Pemerintah Pusat	58
A. Program Prioritas Nasional yang Berorientasi Inovasi	59
B. Layanan Terpadu Lintas Kementerian dan Lembaga	61
C. Reformasi Digital di Sektor Administrasi Pusat	63
D. Studi Kasus Inovasi Unggulan di Pemerintahan Pusat	66
Bagian 9 — Inovasi di Tingkat Pemerintah Daerah	69
A. Otonomi Daerah sebagai Ruang Lahirnya Inovasi	70
B. Inovasi Pelayanan di Tingkat Provinsi	72
C. Inovasi di Kabupaten dan Kota yang Inspiratif	74
D. Kompetisi Inovasi dan Replikasi Praktik Terbaik	77

Bagian 10 — Inovasi dalam Pelayanan Dasar	79
A. Pendidikan: Digitalisasi Sekolah dan Kurikulum Inovatif	80
B. Kesehatan: Layanan Telemedicine dan Sistem Rujukan Cepat	81
C. Administrasi Kependudukan: Pelayanan Berbasis Digital	83
D. Transportasi dan Infrastruktur Publik yang Adaptif	85
Bagian 11 — Kolaborasi Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat	87
A. Skema kemitraan publik–swasta dalam inovasi layanan	88
B. Peran CSR perusahaan untuk mendukung pelayanan publik	89
C. Keterlibatan LSM dan organisasi masyarakat sipil	91
D. Model <i>co-creation</i> antara pemerintah dan warga	93
Bagian 12 — Partisipasi Publik: Apakah Warga Hanya Penerima Layanan?	96
A. Masyarakat sebagai subjek, bukan objek layanan	97
B. Platform digital partisipatif dan <i>crowdsourcing</i> ide	100
C. Transparansi dan akuntabilitas sebagai penguat kepercayaan	101
D. Demokratisasi inovasi pelayanan publik	103
Bagian 13 — Evaluasi dan Indeks Inovasi Pelayanan Publik	107
A. Indikator keberhasilan inovasi pelayanan	108
B. Metode evaluasi kualitatif dan kuantitatif	109
C. Indeks inovasi pelayanan publik di Indonesia	110
D. <i>Benchmarking</i> dan pembelajaran internasional	113
Bagian 14 — Hambatan, Kegagalan, dan Strategi Perubahan	115
A. Hambatan struktural, politik, dan kelembagaan	116
B. Resistensi birokrasi dan budaya organisasi	118
C. Tantangan teknologi dan kesenjangan digital	121
D. Strategi mengatasi hambatan menuju keberlanjutan inovasi	123
Bagian 15 — Masa Depan Inovasi: Indonesia Siap 2045?	127
A. Visi jangka panjang pembangunan nasional	128

B. Peran generasi muda dan aparatur sipil <i>digital native</i>	130
C. Membangun ekosistem inovasi berkelanjutan	132
D. Rekomendasi strategis bagi bangsa Indonesia	135
Penutup	139
Daftar Pustaka	141
Profil Penulis	146

Daftar Gambar

Gambar 1. Data Kepadatan Penduduk Menurut Provinsi	11
Gambar 2. a) Woodrow Wilson, b) Book of Study Public Administration (1887)	18
Gambar 3. Contoh Penerapan LoT Dalam Bidang Kesehatan	46
Gambar 4. Program Pembangunan Infrastruktur Di Papua	57
Gambar 5. Program Pembangunan Infrastruktur Di Papua	57

Bagian 1 — Pelayanan Publik

Mengapa Harus Berinovasi?

Seperti dikatakan Osborne dan Gaebler dalam *Reinventing Government* (1992), “pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mampu belajar dan beradaptasi.” Inovasi dalam pelayanan publik bukanlah pilihan tambahan, melainkan kebutuhan mendesak untuk menjaga legitimasi negara, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memastikan bahwa layanan publik benar-benar menjadi sarana pencapaian kesejahteraan bersama.

Pelayanan publik selalu menjadi cermin kualitas suatu pemerintahan. Dari cara negara melayani warganya, dapat dinilai seberapa jauh komitmen pemerintah terhadap demokrasi, kesejahteraan, dan keadilan sosial. Dalam dunia yang terus bergerak cepat, pelayanan publik tidak lagi cukup hanya sekadar memenuhi prosedur administratif, melainkan harus mampu menghadirkan solusi yang relevan, inklusif, dan adaptif terhadap perubahan zaman. Pertanyaan mendasarnya adalah: mengapa pelayanan publik harus berinovasi, dan sejauh mana inovasi mampu menjawab tantangan global maupun lokal?

Bagian 2 — Dinamika Administrasi Publik dan Tuntutan Perubahan

┌ *"Public administration is not value-free; it is an arena where politics, ethics, and ideology intersect." – Dwight Waldo*

Administrasi publik adalah jantung penyelenggaraan negara. Dari birokrasi yang rumit hingga mekanisme pelayanan sehari-hari, administrasi publik menentukan bagaimana masyarakat berinteraksi dengan negara. Namun, dunia yang bergerak cepat menantang model lama administrasi publik yang kaku. Di tengah tuntutan globalisasi, demokratisasi, serta perkembangan teknologi, administrasi publik dituntut untuk berubah. Pertanyaan pentingnya adalah: bagaimana dinamika administrasi publik mempengaruhi kualitas pelayanan, dan sejauh mana perubahan itu bisa membawa perbaikan nyata?

Bagian 3 — Birokrasi Indonesia dalam Arus Reformasi

“Reform is not a one-time act, but a continuous process that requires courage, patience, and vision.” – James E. Anderson

Birokrasi adalah salah satu instrumen terpenting dalam perjalanan sejarah bangsa Indonesia. Ia menjadi tulang punggung dalam menjalankan roda pemerintahan, sekaligus wajah negara yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Namun, dalam arus perubahan politik, sosial, dan ekonomi, birokrasi sering kali menghadapi ujian berat. Bab ini akan menelusuri perjalanan panjang birokrasi Indonesia dari masa kolonial hingga era reformasi, mengurai berbagai penyakit birokrasi yang menghambat kinerja pelayanan publik, menelaah capaian-capaian reformasi birokrasi pascareformasi 1998, serta membahas arah transformasi menuju birokrasi kelas dunia.

Bagian 4 — Memahami Konsep Inovasi Pelayanan Publik

┌ *"Innovation distinguishes between a leader and a follower." – Steve Jobs*

Dalam pelayanan publik, inovasi adalah jantung dari perubahan. Ia bukan sekadar menghadirkan teknologi baru, melainkan juga menandai keberanian birokrasi untuk melampaui rutinitas lama dan mencari cara-cara segar dalam melayani masyarakat. Inovasi yang sejati bukanlah hiasan administratif, melainkan refleksi atas kepekaan negara terhadap kebutuhan warganya. Bab ini akan menelusuri arti inovasi dalam ilmu administrasi, memahami bentuk dan sifatnya, menyingkap faktor yang memengaruhi lahirnya, serta menggali ukuran keberhasilan dan manfaat yang benar-benar dirasakan masyarakat.

Bagian 5 — Kebijakan, Regulasi, dan Peran Kepemimpinan

┌ *"Good governance starts with visionary leadership and clear regulations." – Kofi Annan*

Pelayanan publik yang efektif dan inovatif tidak muncul begitu saja. Ia lahir dari kombinasi regulasi yang kuat, kebijakan yang tepat, dan kepemimpinan yang visioner. Kebijakan dan regulasi menyediakan kerangka hukum serta pedoman operasional yang membimbing birokrasi, sementara kepemimpinan politik menjadi penggerak utama dalam mendorong inovasi dan memastikan implementasi berjalan sesuai tujuan. Bab ini akan menelusuri peran regulasi nasional dan peraturan daerah dalam membentuk ruang kreativitas birokrasi, menyoroti bagaimana kepemimpinan politik mempengaruhi inovasi, serta menilai efektivitas implementasi kebijakan dalam praktik sehari-hari.

Bagian 6 — Transformasi Digital: Disrupsi atau Peluang?

┌ *"Digital transformation is not just about technology, it's about rethinking how we serve people." – Gerd Leonhard*

Transformasi digital telah menjadi salah satu pendorong utama inovasi pelayanan publik di era modern. Digitalisasi tidak hanya mengubah cara layanan diberikan, tetapi juga menggeser paradigma birokrasi dari yang berbasis dokumen dan prosedur manual menjadi lebih adaptif, responsif, dan berbasis data. Bab ini menelaah perjalanan e-government menuju smart governance, pemanfaatan teknologi seperti *big data*, *artificial intelligence* (AI), dan *Internet of Things* (IoT), serta tantangan keamanan data dan privasi. Bab ini juga menyoroti praktik digitalisasi layanan di berbagai sektor pemerintahan sebagai cerminan peluang maupun risiko disrupsi

Bagian 7 — Inovasi Berbasis Kearifan Lokal

“Kearifan lokal adalah harta tak ternilai yang lahir dari pengalaman, budaya, dan interaksi manusia dengan lingkungannya.” – Koentjaraningrat

Pelayanan publik tidak selalu harus mengadopsi model global atau teknologi tinggi untuk inovatif. Inovasi juga bisa lahir dari kearifan lokal, yaitu nilai-nilai, praktik, dan pengetahuan tradisional yang telah teruji oleh waktu. Kearifan ini menjadi modal sosial bagi birokrasi, memperkuat legitimasi pemerintah, dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Bab ini membahas bagaimana budaya dan nilai lokal dapat menjadi dasar inovasi, cara integrasinya dengan birokrasi modern, praktik nyata berbasis tradisi, serta peluang menjadikan kearifan lokal sebagai identitas nasional dalam pelayanan publik.

Bagian 8 — Inovasi di Tingkat Pemerintah Pusat

"Inovasi tidaklah berarti hanya menciptakan sesuatu yang baru, tetapi mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan efektif dan efisien." – Clayton Christensen

Pelayanan publik di tingkat pemerintah pusat memiliki kompleksitas tinggi karena harus mengintegrasikan berbagai kepentingan nasional, lintas kementerian, dan lembaga. Inovasi di tingkat pusat tidak hanya soal teknologi atau prosedur birokrasi, tetapi juga soal sinkronisasi kebijakan, sinergi antar lembaga, dan orientasi pada kepentingan publik. Bab ini menelaah bagaimana pemerintah pusat Indonesia mengimplementasikan inovasi melalui program prioritas nasional, layanan terpadu lintas kementerian, dan upaya membangun reformasi digital.

Bagian 9 — Inovasi di Tingkat Pemerintah Daerah

"Desentralisasi bukan hanya memberikan kekuasaan, tetapi kesempatan untuk berinovasi dan melayani masyarakat dengan lebih responsif." – Elinor Ostrom

Inovasi pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah memiliki dinamika unik karena dipengaruhi oleh otonomi daerah, kondisi sosial-ekonomi lokal, dan kapasitas birokrasi. Di sini, pemerintah daerah menjadi laboratorium inovasi, di mana kebijakan nasional dapat diterjemahkan, disesuaikan, dan bahkan ditingkatkan sesuai kebutuhan masyarakat. Bab ini menelaah inovasi di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota, serta mekanisme kompetisi dan replikasi praktik terbaik.

Bagian 10 — Inovasi dalam Pelayanan Dasar

"Inovasi dalam pelayanan publik bukan hanya tentang teknologi, tetapi bagaimana menciptakan akses, keadilan, dan kualitas hidup bagi setiap warga negara." – Clayton Christensen

Pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, serta transportasi dan infrastruktur public merupakan fondasi kesejahteraan masyarakat. Bab ini mengeksplorasi bagaimana inovasi di sektor-sektor ini meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan inklusi layanan publik. Bagian pertama fokus pada pendidikan dan kesehatan, dua sektor yang menjadi indikator utama kualitas hidup masyarakat dan kapasitas pembangunan manusia.

Bagian 11 — Kolaborasi Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat

"Tidak ada satu pihak pun yang mampu membangun pelayanan publik yang efektif sendirian; kolaborasi adalah kunci menuju inovasi yang berkelanjutan." – John Donahue

Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil telah menjadi salah satu pilar inovasi pelayanan publik. Bab ini menyoroti bagaimana kemitraan lintas sektor memperkuat kapasitas pemerintah, memaksimalkan sumber daya, dan menghadirkan layanan yang lebih responsif, inklusif, dan berdampak nyata bagi masyarakat.

Bagian 12 — Partisipasi Publik: Apakah Warga Hanya Penerima Layanan?

“Partisipasi bukan sekadar diminta hadir; partisipasi adalah hak untuk berbicara, dipertimbangkan, dan ikut menentukan.” — Catatan kebijakan.

Bab ini menggeser cara pandang dari warga sebagai objek layanan menuju warga sebagai subjek yang setara, pemilik otoritas pengetahuan, dan mitra produksi nilai publik. Pembahasan menimbang kerangka hak dan keadilan, menghadirkan rancangan platform digital partisipatif dan *crowdsourcing* ide, menautkan transparansi–akuntabilitas dengan pemulihan kepercayaan, serta menjabarkan *democratization of innovation* yang menempatkan warga sebagai *co-designer* kebijakan dan layanan. Fokusnya adalah desain institusional, standar proses, dan metrik hasil yang memastikan partisipasi tidak berhenti pada simbol, tetapi berbuah perubahan nyata.

Bagian 13 — Evaluasi dan Indeks Inovasi Pelayanan Publik

“Kita hanya dapat memperbaiki apa yang kita ukur, dan hanya dapat mempertanggungjawabkan apa yang kita laporkan.” — W. Edwards Deming.

Bab ini menyajikan kerangka evaluasi yang menghubungkan metrik, metode, dan indeks agar inovasi pelayanan publik tidak sekadar *showcase*, tetapi menghasilkan nilai publik yang terukur, adil, dan berkelanjutan. Pembahasan dimulai dari indikator keberhasilan yang menilai kinerja dari hulu hingga hilir, dilanjutkan metode evaluasi kualitatif dan kuantitatif yang saling melengkapi, lalu memetakan lanskap indeks inovasi di Indonesia beserta usulan penyempurnaannya, dan ditutup dengan *benchmarking* serta pembelajaran internasional yang kontekstual agar praktik baik global dapat diadopsi tanpa kehilangan relevansi lokal.

Bagian 14 — Hambatan, Kegagalan, dan Strategi Perubahan

“Reformasi yang baik bukan hanya tentang menemukan solusi, tetapi tentang menaklukkan hambatan yang membuat solusi itu sulit dilaksanakan.” — Catatan kebijakan.

Bab ini membongkar lapisan penghalang yang sering kali membuat inovasi pelayanan publik mandek, berjalan lambat, atau bahkan berbalik arah. Pembahasan dimulai dari hambatan struktural, politik, dan kelembagaan yang menjerat desain kebijakan di hulu dan implementasi di hilir. Lalu kita menelisik resistensi birokrasi dan budaya organisasi yang membentuk perilaku sehari-hari aparatur dan mempengaruhi keputusan operasional. Selanjutnya kita memetakan tantangan teknologi serta kesenjangan digital yang dapat memperlebar ketidakadilan alih-alih menutupnya. Terakhir, kita mengajukan strategi perubahan yang pragmatis, beretika, dan berjangka panjang agar inovasi tidak berhenti sebagai proyek demonstratif, melainkan berkembang menjadi praktik institusional yang tahan uji.

Bagian 15 — Masa Depan Inovasi: Indonesia Siap 2045?

“Visi tanpa arsitektur pelaksanaan hanya menjadi slogan; pelaksanaan tanpa visi hanya menghasilkan gerak tanpa arah.” — Catatan kebijakan.

Bab ini mengajukan kerangka praktis agar ambisi Indonesia 2045 tidak berhenti pada dokumen visi, melainkan terwujud melalui kapasitas negara, pasar, dan masyarakat yang saling menguatkan. Pembahasan dimulai dari penataan visi jangka panjang dalam bentuk pilar-pilar strategis yang operasional. Lalu berlanjut pada peran generasi muda dan aparatur sipil *digital native* sebagai penggerak perubahan yang etis, kompeten, dan berdaya kolaborasi. Selanjutnya, bab ini menguraikan desain ekosistem inovasi yang berkelanjutan, tangguh, dan inklusif. Terakhir, bab ini menawarkan paket rekomendasi strategis tingkat bangsa yang dapat langsung dipakai sebagai peta jalan lintas pemerintahan, lintas kawasan, dan lintas generasi.

Penutup

Buku *Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia* merumuskan satu benang merah: layanan yang adil dan efektif lahir dari keberanian berpikir ulang, disiplin mengukur, dan belajar bersama warga. Seluruh bab menyajikan peta kerja bukan jargon agar visi berubah menjadi keputusan, proses, dan perbaikan yang dapat diaudit.

Keberhasilan inovasi diukur oleh outcome yang dirasakan warga: first-time success rate yang naik, waktu layanan yang singkat, keluhan berulang yang turun, dan kesenjangan hasil yang menyempit. Transparansi bernilai bila terikat feedback loop yang jelas; data berguna bila menuntun prioritas, bukan sekadar menghiasi dashboard.

Tata kelola adalah jantung perubahan. Kemitraan publik-swasta harus berorientasi hasil, dengan output specifications, kontrak berbasis kinerja, serta perlindungan kedaulatan data melalui interoperability, open API, dan data portability. Peran LSM komunitas sebagai watchdog dan mitra co-creation memperkuat akuntabilitas dan relevansi desain layanan.

Teknologi memberi daya, etika memberi arah. Privacy by design, keamanan informasi, dan tata kelola algoritma (melalui algorithmic impact assessment dan model card) wajib ditegakkan. Untuk menutup digital divide, terapkan layanan hybrid-by-default dengan antarmuka aksesibel dan offline fallback yang ramah.

Daftar Pustaka

- Asian Development Bank (2021) *Public–Private Partnership Monitor: Indonesia*. Manila: Asian Development Bank.
- Asia Foundation (2024) *Go Digital ASEAN—Insights for Inclusive Digitalization*. San Francisco: The Asia Foundation.
- Badan Pusat Statistik (2024) *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Bappenas (2023) *Arah Kebijakan Transformasi Digital untuk Pelayanan Publik 2024–2029*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Bappenas (2024) *PPP Book 2024—Daftar Proyek KPBU Indonesia*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Bappenas (2025) *Rencana Kerja Pemerintah 2025—Transformasi Layanan Publik dan Digitalisasi*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Barandiaran, X.E., Calleja-López, A., Monterde, A. and Romero, C. (2024) *Decidim: A Technopolitical Network for Participatory Democracy*. Cham: Springer.
- Cattaneo, M.D., Idrobo, N. and Titiunik, R. (2024) *A Practical Introduction to Regression Discontinuity Designs: Extensions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cunningham, S. (2021) *Causal Inference: The Mixtape*. New Haven: Yale University Press.

Profil Penulis



Dr. Carlos Manuel Maia, AKS., M.Si., lahir di Dili pada 4 November 1974, sebagai putra dari Manuel Maia (+) dan Fernanda Maia (+). Ia tumbuh dalam lingkungan keluarga yang menanamkan nilai disiplin, tanggung jawab, dan pengabdian. Ia menikah dengan Romana Christiana Boy dan dikaruniai dua orang anak, Dirgatama Manuel Maia dan Maria Fernanda Maia, yang menjadi sumber inspirasi dalam perjalanan hidup dan pengabdianya.

Pendidikan dasarnya ditempuh di SD Negeri 9 Dili dan diselesaikan pada tahun 1988. Ia melanjutkan ke SMP Katolik Paulus VI Dili hingga lulus pada tahun 1991, kemudian menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 2 Dili pada tahun 1994. Sejak masa sekolah, bakat kepemimpinan dan ketekunannya telah tampak melalui berbagai aktivitas organisasi dan kepemudaan yang diikutinya.

Minatnya pada bidang sosial membawanya melanjutkan studi di Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial Bandung, Jurusan Ilmu

Pekerjaan Sosial, dan meraih gelar Ahli Kesejahteraan Sosial (AKS) pada tahun 1998. Ia kemudian memperdalam kajian sosiologi dengan menempuh Program Magister Sosiologi di Universitas Muhammadiyah Malang dan memperoleh gelar Magister Sains (M.Si.) pada tahun 2004. Puncak capaian akademiknya diraih pada tahun 2020 dengan gelar Doktor (Dr.) dalam bidang Ilmu Administrasi dari Universitas Nusa Cendana Kupang. Latar belakang akademik ini membentuk fondasi kuat bagi pemikirannya dalam bidang administrasi publik, kebijakan, dan pembangunan sosial.

Sejak usia muda, Dr. Carlos aktif dalam berbagai organisasi. Ia terlibat dalam Gerakan Pramuka dari jenjang Siaga hingga Penegak Saka Dirgantara di Dili (1984–1999). Kepemimpinannya terasah ketika menjabat sebagai Ketua OSIS SMP Katolik Paulus VI (1989–1991) serta menjadi anggota dan pengurus OSIS SMA Negeri 2 Dili (1992–1993). Ia juga aktif dalam dunia bela diri melalui Perguruan Pencak Silat Padjadjaran (1991–1994) dan kemudian Tarung Derajat sejak 1994 hingga kini. Pengalaman ini memperkaya karakter kepemimpinan, ketegasan, serta daya juangnya.

Berbagai capaian penting turut mewarnai perjalanan organisasinya. Pada tahun 1991, ia menjadi peserta Jambore Nasional di Cibubur, Jakarta, sebagai Pratama Kontingen Timor Timur. Tahun 1993, ia terpilih sebagai Paskibraka Nasional dan dipercaya menjabat Lurah Putera Desa Bahagia serta Komandan Kelompok 17 Pagi di Istana Negara, Jakarta. Dalam bidang olahraga bela diri, ia pernah menjadi pelatih Tarung Derajat untuk Kontingen Timor Leste pada SEA Games XXVI tahun 2011 di Jakarta–Palembang, serta pelatih Kontingen Nusa Tenggara Timur pada Kejuaraan Nasional Piala Presiden IV tahun 2013 di Bandung. Keseluruhan pengalaman ini mencerminkan integritas, dedikasi, dan konsistensi dalam pengabdian.

Dalam ranah profesional, Dr. Carlos mengabdikan diri sebagai dosen tidak tetap sejak tahun 1999 di berbagai perguruan tinggi negeri dan swasta di Kupang dan Malang. Selain itu, sejak tahun 2007 ia juga menekuni dunia kewirausahaan, khususnya di sektor pariwisata dan perdagangan, sebagai wujud kemandirian dan kontribusi nyata terhadap pengembangan ekonomi.

Sebagai akademisi produktif, ia telah menghasilkan berbagai karya ilmiah yang membahas pendidikan, administrasi publik, kebijakan, demokrasi, pembangunan daerah, hingga tata kelola pemerintahan dan korporasi di era digital. Karya-karyanya merefleksikan konsistensi pemikiran yang kritis dan konstruktif terhadap dinamika perubahan sosial-politik kontemporer. Melalui buku-bukunya, ia mendorong inovasi pelayanan publik, penguatan tata kelola pemerintahan, pemberdayaan masyarakat marjinal, serta pembangunan yang berorientasi pada keadilan sosial dan keberlanjutan.

Perjalanan akademik, pengalaman organisasi, serta kiprah profesional yang luas menjadikan Dr. Carlos Manuel Maia sebagai figur akademisi-praktisi yang utuh. Ia tidak hanya bergiat dalam ranah konseptual, tetapi juga terlibat langsung dalam implementasi kebijakan dan pemberdayaan masyarakat. Dedikasinya terhadap pendidikan, administrasi publik, dan kesejahteraan sosial menghadirkan teladan tentang bagaimana ilmu pengetahuan dapat bersinergi dengan tindakan nyata demi kemajuan masyarakat.

Buku Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia membahas pentingnya pembaruan layanan publik agar lebih cepat, mudah, transparan, dan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Pembaca diajak memahami bahwa inovasi bukan sekadar digitalisasi, tetapi perubahan cara pemerintah melayani warga secara lebih adil, responsif, dan manusiawi.

Melalui pembahasan tentang birokrasi, transformasi digital, kearifan lokal, kolaborasi, partisipasi publik, hingga visi Indonesia 2045, buku ini menjadi panduan menarik bagi siapa pun yang peduli pada kualitas pelayanan negara. Karya ini cocok dibaca oleh akademisi, birokrat, mahasiswa, praktisi, dan masyarakat umum yang ingin melihat pelayanan publik Indonesia bergerak menuju masa depan yang lebih modern dan berdampak.