

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENDEKATAN
KOLABORATIF TRIPLE HELIX: SUATU IDENTIFIKASI DAN
MENGATASI PATOLOGI PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DESA
SUKOMAJU**

*(Optimization Of Public Services Through The Triple Helix Collaborative
Approach: An Identification And Overcoming The Pathology Of Population
Services In Sukomaju Village)*

Fahreza Nur Azizah¹, Sri Wilujeng², Hary Priyanto³

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

¹Email: rezaazizah116@gmail.com

²Email: sriwilujeng426420@gmail.com

³Email: harysangabi@gmail.com

Abstract

The existence of illegal levies in the delivery of public services greatly disrupts the success targets of government programs. The fact of illegal levies makes society hostage. One side wants to reject it but on the other side it needs the output of the service program. The government must routinely monitor and evaluate service program implementers. The government must serve the people, not the people serving the government. This research is to interpret and analyze pathology management in the implementation of population services using the collaborative triple helix principle. Researchers apply qualitative research methods according to constructive and participatory principles. Primary data was obtained from interviews, and secondary data was obtained from the results of literature studies and various regulations relevant to the substance of the research. The conclusion obtained is that the function of the Government is not only responsible for designing public service policies, but also must provide assurance that its apparatus has implemented it effectively, collaborated with interested parties, and ensured that policy implementation has a positive impact on society. As for the recommendations set out in this research, triple helix collaboration can form a comprehensive governance system and integrate various interrelated dimensions in building village government that is effective, transparent, fair, and able to face future challenges by maintaining integrity and accountability.

Keywords: Service Program Quality; Triple Helix Collaboration; Pathology.

Abstrak

Keberadaan pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat mengganggu target keberhasilan program pemerintah. Fakta pungutan liar membuat masyarakat tersandera. Satu sisi ingin menolak namun pada sisi yang lain membutuhkan luaran dari program pelayanan. Pemerintah harus rutin melakukan pengawasan dan evaluasi pada implementor program pelayanan. Pemerintah yang harus melayani masyarakat, bukan masyarakat yang melayani pemerintah. Penelitian ini untuk menginterpretasi dan menganalisis penanganan patologi pada implementasi pelayanan kependudukan dengan prinsip kolaboratif triple helix. Peneliti menerapkan metode penelitian kualitatif sesuai prinsip konstruktif dan partisipatoris. Data primer di peroleh dari hasil wawancara, dan data skunder diperoleh dari hasil kajian studi pustaka serta berbagai peraturan yang relevan dengan substansi penelitian. Simpulan yang diperoleh, fungsi Pemerintah tidak sekedar bertanggung jawab merancang kebijakan pelayanan publik, tetapi juga harus

memberi kepastian jika aparaturnya telah mengimplementasi secara efektif dan efisien, kolaborasi dengan pihak yang berkepentingan, dan memastikan implementasi kebijakan memberi dampak positif pada masyarakat. Adapun rekomendasi yang ditetapkan pada penelitian ini, perlunya kolaborasi triple helix agar terbentuk sistem tata kelola yang komprehensif dan dapat mengintegrasikan berbagai unsur yang saling berkaitan dalam membangun pemerintahan desa yang efektif, transparan, responsif, berkeadilan, serta mampu menghadapi tantangan masa depan dengan menjaga integritas dan akuntabilitas.

Kata Kunci: Kualitas Program Pelayanan; Kolaborasi Triple Helix; Patologi.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam menjalankan roda pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan barang, jasa, maupun administrasi. Pelayanan publik harus mengedepankan keterbukaan akses secara adil dan merata. Tantangan dalam tata kelola pelayanan publik dari pemerintah kabupaten kepada pemerintah desa adalah terjaganya kualitas tata kelola yang adil, transparan, responsif, dan mendapat kepuasan masyarakat.

Di Banyuwangi, kebijakan pelayanan publik di atur dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pasal 1 Ayat 5 menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat oleh seluruh kantor/instansi/dinas/lembaga di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yaitu pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Implementasi kebijakan merupakan tahap penting pasca ditetapkannya suatu kebijakan, bahkan jauh lebih penting dari pembuatan kebijakan. Sebab suatu kebijakan yang tidak di implementasi tentu hanya sekedar berupa impian atau rencana belaka (Salsabila, et al., 2024).

Memberi kepuasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah hal penting. Aparatur pelayanan publik selaku implementor dituntut bekerja profesional sesuai standart pelayanan. Menurut Kalalo, et al. (2018), implementor kebijakan adalah mereka yang resmi diakui sebagai individu atau lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program dilapangan. Pemikiran tersebut sejalan dengan Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menjelaskan pegawai aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelaksana kebijakan publik yang memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Meski ada kebijakan pelayanan publik yang harus dipatuhi segenap aparatur, namun masih ada perilaku patologi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Sukomaju, yaitu permintaan “uang bawah tangan” untuk percepatan pembuatan Akta Kelahiran. Model permintaan aparatur kepada masyarakat pemohon sering membuat masyarakat tidak berdaya. Satu sisi ingin menolak, namun pada sisi yang lain menginginkan hasil permohonannya cepat selesai. Menurut Priyanto & Noviana (2023), kepentingan oknum bisa menghambat pencapaian tujuan organisasi serta tujuan program yang ditetapkan.

Kualitas pelayanan publik bergantung pada efektivitas birokrasi dan komitmen untuk mengatasi masalah yang menurunkan kepercayaan publik. Fakta patologi yang telah diungkapkan tersebut dapat disebabkan persepsi dan gaya manajerial pejabatnya, rendahnya pengetahuan dan keterampilan implementor,

melanggar norma peraturan perundang-undangan, perilaku bersifat disfungsional atau negatif, dan akibat situasi internal dalam instansi dalam lingkungan pemerintahan (Siagian dalam Sawir, 2020:60).

Setiap pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik, baik aparatur pemerintah maupun masyarakat harus berkomitmen menjauhi berbagai hal patologi pelayanan publik. Oleh karenanya perlu menginternalisasi etika dalam implementasi pelayanan publik, agar terbangun budaya kerja profesional dan bertanggung jawab. Implementasi etika dalam pelayanan publik tidak sekedar panduan birokrat dalam interaksi dengan masyarakat, tetapi juga sebagai alat kontrol terjadinya patologi birokrasi. Dengan adanya kode etik yang jelas, diharapkan para birokrat dapat melaksanakan tugasnya dengan integritas tinggi, transparansi, dan akuntabilitas, sehingga mampu memulihkan kepercayaan publik pada pelayanan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

Artikel ilmiah ini mengulas tentang fakta patologi dalam program pelayanan kependudukan di Desa Sukomaju. Hasil penelitian di peroleh dari hasil pengumpulan, pengembangan, dan pengelompokan data secara deskriptif, komparatif, dan asosiatif, yang selanjutnya di analisis dengan prinsip triple helix, yaitu model kolaborasi antara pemerintah, akademisi, dan swasta. Target penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sukomaju dengan tidak menghidupkan perilaku patologi.

METODE

Penelitian ini mempedomani pendekatan kualitatif yang diselaraskan berdasarkan prinsip konstruktif, prinsip partisipatoris, atau dengan menerapkan keduanya (Creswell dalam Zakiyah & Priyanto, 2024). Penelitian ini untuk menginterpretasi sekaligus menganalisis penanganan patologi pada implementasi pelayanan kependudukan dengan prinsip kolaboratif triple helix. Penelitian dilakukan di Desa Sukomaju pada tahun 2024. Data primer di peroleh dari hasil wawancara dengan informan yang ditetapkan berdasarkan purposif sampling; data sekunder di peroleh melalui studi pustaka dan berbagai peraturan yang relevan dengan substansi penelitian. Peneliti melakukan analisis pada data kualitatif agar bisa melakukan pengelompokan dan dapat melakukan analisis pada data hasil wawancara secara efektif, efisien, dan terstruktur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lunturnya Etika Dalam Implementasi Pelayanan Publik

Temuan penelitian terkait permintaan “uang bawah tangan” untuk percepatan pembuatan Akta Kelahiran dan/atau administrasi kependudukan lainnya merupakan bentuk nyata dari pungutan liar, yaitu suatu perbuatan yang dilakukan oleh seorang pegawai negeri atau pejabat negara dengan cara meminta pembayaran sejumlah uang yang tidak sesuai atau tidak memiliki dasar aturan yang berkaitan dengan pembayaran tersebut, sehingga kegiatan tersebut sama dengan perbuatan pemerasan, penipuan, dan bahkan korupsi (Keliat, 2020).

Pungutan liar merupakan bagian dari patologi dalam pelayanan publik, yang harus dihentikan karena menyengsarakan masyarakat. Patologi pelayanan publik memiliki bentuk yang beragam, seperti prosedur yang rumit dan lambat, penyalahgunaan wewenang, tidak transparan, diskriminasi, korupsi, dan ketidakmampuan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan berkualitas (Hasim,

2023). Semua masalah yang ditimbulkan dari perilaku patologi bisa berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu sangat penting untuk memahami dan mengatasi patologi birokrasi dalam pelayanan publik agar pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat, diantaranya dengan cara menghidupkan etika dan partisipasi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar penyelenggaraan pelayanan publik memiliki sistem pengelolaan yang berfungsi untuk merespon aspirasi masyarakat dalam upaya memenuhi keinginan dan mencukupi kebutuhan barang, jasa, maupun administrasi masyarakat (Safinah, et al., 2018).

Pemerintah harus mengentas masyarakat dari belenggu kemiskinan (Pratiwi, et al, 2021) dengan cara mencukupi segala kepentingan masyarakat melalui kebijakan dan program-program yang bersifat langsung maupun tidak langsung (Madhania, et al., 2023). Pungutan liar sebagai bagian dari patologi birokrasi tidak hanya melibatkan analisis kelemahan struktural dan prosedural, tetapi juga terkait dengan aspek perilaku individu yang beroperasi dalam sistem tersebut. Kedua aspek tersebut saling berinteraksi dan berkontribusi pada efektivitas administrasi publik secara keseluruhan. Disfungsi aparatur pelayanan publik dapat mengakibatkan pemborosan sumber daya dan menurunnya kepercayaan publik. Sementara mal-administrasi yang berasal dari perilaku aparatur pelayanan publik yang tidak etis dapat merusak integritas institusi dan memperburuk citra positif Pemerintah Kabupaten Banyuwangi di mata masyarakat.

Fakta pungutan liar pada pelayanan kependudukan di Desa Sukomaju merupakan contoh pelanggaran terhadap dimensi sarana dalam etika pelayanan publik. Pungutan yang tidak sah ini mencerminkan kurangnya akuntabilitas, transparansi, dan netralitas dalam pelayanan publik yang seharusnya terjamin melalui kebijakan yang ada. Hal ini berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap program Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang ingin mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan relevan. Peneliti berpendapat, dalam hal peningkatan kinerja aparatur pelayanan publik, diperlukan pendekatan menyeluruh yang meliputi reformasi struktural yang mendalam serta pengembangan kapasitas dan etika aparatur pelayanan publik. Etika pelayanan publik sebagai suatu praktek administrasi publik dan/atau pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku atau kode etik yang mengatur berbagai hal “baik” yang harus dilakukan atau sebaliknya yang “tidak baik” agar dihindari (Keban, 2021).

Penerapan etika dalam pelayanan publik merupakan faktor penting dalam membangun budaya kerja yang profesional dan bertanggung jawab di lingkungan pelayanan publik. Menurut Priyanto (2024), ada 5 prinsip etika pelayanan yang harus dipatuhi, yaitu: (1) Pengetahuan, untuk membentuk perilaku terbuka. Semakin tinggi pengetahuan birokrat terhadap tugas, fungsi, dan kewenangannya, maka birokrat berkewajiban memberikan informasi yang tepat dan sesuai; (2) Kasih sayang, bahwa perasaan kasih sayang dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan kewenangan berdampak pada kejujuran dalam melaksanakan kinerja, termasuk membentuk hubungan yang positif dengan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan; (3) Keadilan, untuk membentuk karakter pelayanan yang memanusiakan manusia. Setiap orang mempunyai kesempatan yang sama tanpa memandang persahabatan, persaudaraan, dan strata sosial; (4) Pengabdian,

untuk membentuk kesetiaan, ketulusan, tidak diskriminatif, dan tanggung jawab; dan (5) Kesabaran, agar birokrat dapat membentuk perilaku yang positif sehingga dapat menahan emosi, hawa nafsu, dan perilaku menyimpang dalam pelayanan publik.

Menghidupkan etika dalam pelayanan publik memberikan landasan yang kuat untuk menciptakan pelayanan publik yang bermartabat dan efektif. Etika dalam pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai panduan bagi aparatur pelayanan publik dalam berinteraksi dengan masyarakat, tetapi juga sebagai alat kontrol untuk mencegah terjadinya patologi dalam pelayanan publik. Dengan adanya kode etik yang jelas, diharapkan para aparatur pelayanan publik dapat melaksanakan tugas dengan integritas tinggi, transparansi, dan akuntabilitas, sehingga mampu memulihkan kepercayaan publik terhadap program yang ditetapkan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

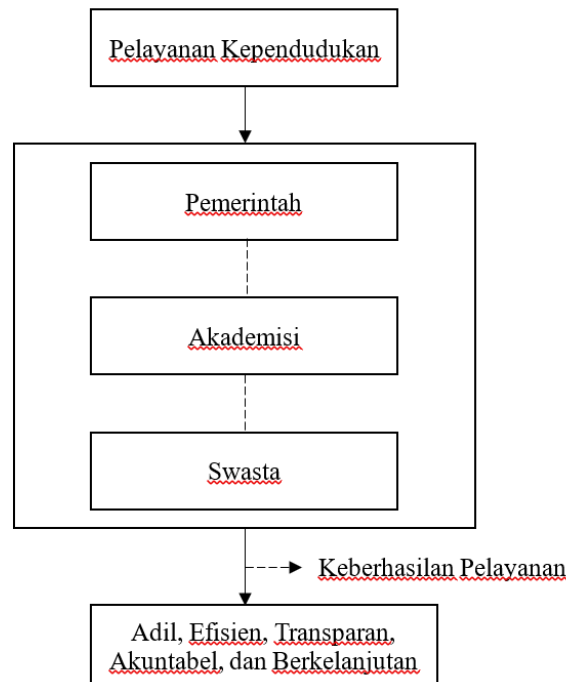
Menghentikan patologi pelayanan publik juga memerlukan partisipasi masyarakat, yaitu dengan mengawasi dan mengevaluasi kinerja aparatur pelayanan publik, sehingga bisa menciptakan transparansi dan akuntabilitas, yang pada gilirannya dapat mendorong perbaikan berkelanjutan dalam praktik administrasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Uceng, et al. (2019); Purwanto & Agus (dalam Salbiah, et al., 2020) menjelaskan partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan anggota masyarakat dalam pembangunan dan pelaksanaan implementasi program atau proyek pembangunan oleh pemerintah, sekaligus sebagai berbentuk penyampaian keluhan atau pengaduan, aspirasi, pemikiran, kepentingan dan permasalahan sebagai umpan balik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. berdasarkan deskripsi tersebut, keterlibatan aktif masyarakat membantu menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan publik.

Kualitas implementasi pelayanan publik sangat bergantung pada efektivitas birokrasi dan komitmen untuk mengatasi berbagai ragam masalah yang terjadi dalam pelayanan publik. Berbagai fakta adanya perilaku patologi dalam pelayanan publik tentu menghambat pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu diperlukan reformasi birokrasi yang meliputi perbaikan struktur, penegakan etika, serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan prinsip tersebut, maka Pemerintah Desa Sukomaju akan lebih mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, berorientasi pada kepuasan masyarakat, dan berkelanjutan.

Penghentian Patologi Pelayanan Publik Melalui Kolaboratif Triple Helix

Penelitian ini untuk menghidupkan model kolaboratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi. Kolaboratif merupakan Kerjasama yang dilakukan antar pihak untuk mencapai tujuan Bersama. Maksud penghentian patologi dalam pelayanan publik melalui pendekatan kolaboratif triple helix merupakan upaya untuk menekankan jika interaksi 3 komponen utama dalam meningkatkan suatu kondisi yang kondusif bagi lahirnya inovasi, keterampilan, kreativitas, serta ide dalam berbagai hal. Dalam diskursus ini, triple helix diasumsikan sebagai suatu pendekatan yang menguraikan tentang bagaimana sebuah inovasi muncul dari adanya hubungan yang seimbang, timbal balik, dan terus menerus dilakukan antara pemerintah, akademisi (perguruan tinggi serta lembaga penelitian dan pengembangan), dan pihak swasta.

Gambar 1
Implementasi Pelayanan Publik Pendekatan Triple Helix



Sumber: Dikelola peneliti dari pemikiran Etzkowitz (2008)

Unsur Pemerintah. Dalam perspektif ini, pemerintah bertanggung jawab untuk menyusun suatu kebijakan yang memuat kerangka kerja strategis untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Di kabupaten Banyuwangi, kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Banyuwangi diatur dalam Perda nomor 3 tahun 2006 dan Perda nomor 3 tahun 2007. Agar implementasi kebijakan efektif, mereka yang bertanggung jawab mengimplementasikan harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan (Edwards III dalam Kadji, 2015:64). Untuk menciptakan mekanisme kerja pelayanan yang efektif, pemerintah tidak harus menjadi fasilitator dan penjaga stabilitas, tapi juga berfungsi sebagai penggerak utama atau penyeimbang semua kepentingan dalam inovasi. Dengan keseimbangan peran yang tepat, pemerintah dapat menciptakan ruang yang kondusif bagi tumbuhnya kreativitas dan kolaborasi, tanpa mendominasi atau menghambat peran sektor lain.

Fakta temuan penelitian terkait perilaku patologi dalam bentuk pungutan liar yang dilakukan aparatur dalam implementasi pelayanan publik tentu bertentangan dengan Perda tersebut. Dalam diskursus pelayanan publik, kebijakan yang efektif tidak hanya bergantung pada peraturan yang dibuat, tetapi juga pada pelaksanaannya yang konsisten dan tepat sasaran. Noviana & Priyanto (2023) menjelaskan implementasi kebijakan sebagai transformasi dari rencana ke praktik untuk mencapai tujuan. Fakta adanya praktik pungutan liar di Desa Sukomaju sebagai pertanda lemahnya pengawasan terhadap implementasi pelayanan publik. Dengan demikian Pemerintah Desa Sukomaju harus lebih terbuka, rutin melakukan pengawasan, dan konsisten melakukan evaluasi terhadap implementasi

pelayanan publik, agar implementasi pelayanan publik sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Suomaju berkorelasi dengan program “Smart Kampung” yang merupakan program inovasi pelayanan milik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Dengan demikian, pemerintah di setiap tingkatan harus tegas untuk memastikan jika kebijakan yang telah ditetapkan mampu dioperasionalkan dengan baik dan bebas dari penyimpangan. Pengawasan yang lebih ketat harus dilakukan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, bebas dari penyimpangan seperti pungutan liar. Pemerintah sebagai sumber hubungan kontraktual yang menjamin interaksi dan pertukaran yang stabil (Etzkowitz, 2008). Artinya pemerintah punya peran penting untuk merumuskan mekanisme kerja sama secara berkelanjutan antara berbagai pemangku kepentingan pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Desa Sukomaju adalah bagian dari Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi. Maka Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi perlu mempertemukan kebutuhan masyarakat Desa Sukomaju dengan kemampuan Pemerintah Desa Sukomaju selaku institusi pelayanan publik yang bertanggung jawab untuk memenuhinya. Dalam implementasi Perda nomor 3 tahun 2006 dan Perda nomor 3 tahun 2007, Pemerintah Desa Sukomaju harus memastikan jika kontrak kerja yang dimanifestasikan dalam bentuk tugas pokok dan fungsi aparaturnya, dirancang transparan, akuntabel, adil, dan dapat dipahami sehingga semua aparatur pelayanan publiknya dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya tanpa adanya konflik kepentingan. Kontraktual tersebut menjadi landasan membangun kepercayaan semua pihak dan meningkatnya kualitas implementasi pelayanan publik di Desa Sukomaju.

Pemerintah Desa Sukomaju tidak sekedar berfungsi sebagai fasilitator, tetapi juga sebagai penjaga stabilitas dalam sistem pelayanan publik di Desa Sukomaju. Hubungan kontraktual yang fleksibel namun adil dapat mengantisipasi dinamika yang terjadi di masyarakat, menjaga keberlanjutan pelayanan, dan mencegah penyalahgunaan kewenangan. Kontrak kerja aparatur yang kuat mengarah pada penyelesaian konflik antara penyedia layanan dan penerima manfaat, memastikan layanan tetap tersedia meskipun ada gangguan. Dengan demikian, hubungan baik antara Pemerintah Desa Sukomaju dengan masyarakatnya dapat menciptakan lingkungan pelayanan publik yang tangguh, responsif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Menurut Priyanto (2023), aparatur pelayanan harus konsisten untuk ramah, tidak diskriminatif, memberi kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, dan memberi ruang pada masyarakat untuk memberi saran dan kritik.

Unsur Akademisi. Pada diskursus ini, peran akademisi tidak sekedar terbatas pada pengembangan penelitian, tetapi juga mencakup penyediaan wawasan dan solusi berbasis data yang dapat membantu memahami akar permasalahan pungutan liar di Desa Sukomaju. Karena keahlian dan pengetahuan yang dimiliki unsur akademisi dapat dimanfaatkan untuk melakukan penelitian mendalam mengenai aspek penyebab praktik berbagai model patologi dalam pelayanan publik, sekaligus menciptakan solusi positif yang lebih luas dan berkelanjutan.

Patologi pelayanan publik yang terjadi di Desa Sukomaju tidak hanya disebabkan perilaku aparatur pelayanan saja, tapi ada keterlibatan masyarakat. Keberadaan sumber daya yang tidak memadai akan menjadikan kebijakan tidak ditegakkan, layanan tidak tersedia, dan peraturan yang masuk akal tidak dikembangkan (Edwards III dalam Kadji, 2015:66). Dalam perspektif ini, akademisi perlu berperan sebagai fasilitator pendidikan dan pelatihan agar masyarakat terhindari dari keterlibatan dalam patologi karena ajakan maupun inisiatif pribadi, memahami hak masyarakat dan cara melaporkan praktik yang merugikan. Pola pemberdayaan masyarakat Desa Sukomaju melalui pengetahuan agar mampu dan berani menuntut transparansi, akuntabilitas, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya integritas dalam pelayanan publik.

Peran akademisi sangat penting dalam pelestarian nilai-nilai sosial di masyarakat, serta dalam melakukan kajian mendalam yang menghubungkan teori dan praktik untuk merumuskan strategi yang adaptif dan responsif terhadap berbagai tantangan, termasuk dalam penghentian praktik pungutan liar. Terkait temuan penelitian tentang perilaku patologi yang dilakukan aparatur pelayanan Desa Sukomaju, akademisi dapat menggali data sesuai pengamatan guna memahami pola perilaku yang menyebabkan masalah tersebut, dan memberi rekomendasi berbasis bukti ilmiah. Dengan begitu implementasi kebijakan pelayanan publik tidak bersifat sementara, tetapi menghasilkan perubahan berkelanjutan bagi kesejahteraan masyarakat Desa Sukomaju.

Hasil penelitian menjelaskan jika Pemerintah Desa Sukomaju mempersilahkan kepada semua unsur akademisi di Kabupaten Banyuwangi untuk melakukan pengabdian tridharma perguruan tinggi di Desa Sukomaju. Dengan demikian Pemerintah Desa Sukomaju dan segenap masyarakat lebih tercerahkan dan terbuka. Terbukanya harapan partisipatif tersebut merupakan bentuk kesadaran Pemerintah Desa Sukomaju, bahwa kontribusi akademisi sangat diperlukan agar meningkatkan kesadaran masyarakat Desa Sukomaju mengenai dampak negatif dari terjadinya patologi dalam pelayanan publik, serta pentingnya keterlibatan aktif dalam pengawasan dan pelaporan sehingga tercipta kinerja transparan dan akuntabel.

Kontribusi akademisi dalam melahirkan solusi yang tepat dan berkelanjutan dalam memberantas praktik patologi dapat menciptakan model tata kelola yang lebih baik. Karena segala masalah yang dihadapi, khususnya berkaitan penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sukomaju, akan ditemukan solusinya. Tidak hanya solusi jangka pendek, tetapi ke arah sistem yang mendukung keadilan serta kesejahteraan masyarakat Desa Sukomaju secara menyeluruh, dan pada akhirnya memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kebijakan publik yang responsif dan berbasis bukti.

Unsur Swasta. Keberadaan swasta sangat dalam penghentian patologi pelayanan publik sangatlah penting. Posisi swasta dapat ditempatkan sebagai penyedia kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana tujuan bersama (Dewi, 2024). Secara umum kontribusinya swasta terhadap penyelenggaraan pemerintahan melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Bahri (2016); Wardiyanto (2012) menjelaskan, CSR adalah model keterlibatan perusahaan untuk mengatasi krisis, sekaligus untuk menjaga dan/atau meningkatkan kualitas masyarakat dan lingkungan area perusahaan. Dengan melibatkan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Desa

Sukomaju bisa menekan berbagai model perilaku patologi, sekaligus bisa meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih adil dan sejahtera.

CSR memang dapat menjadi alat efektif dalam mengatasi kompleksitas masalah sosial, seperti pungutan liar serta perilaku patologi lainnya, melalui dukungan kegiatan yang berisikan solusi inovatif dan fleksibelitas. Meski demikian, hasil penelitian menjelaskan jika penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sukomaju tidak melibatkan pihak swasta. Berdasarkan realitas tersebut, Seyogyanya Pemerintah Desa Sukomaju mempedomani prinsip kolaboratif. Berbagai dukungan yang diberikan atau difasilitasi pihak swasta, selama tidak bertentangan dengan ketentuan konstitusi, tidak disalah gunakan, dan dilaporkan secara periodik pada publik, tentu tidak masalah.

Peneliti berpendapat, pentingnya kolaborasi dengan unsur swasta, karena unsur swasta memiliki tanggung jawab mendukung pembangunan sosial melalui penyediaan pelayanan yang berfokus pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Unsur swasta berperan untuk memperkenalkan solusi teknologi sebagai pendukung penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, meningkatkan aksesibilitas dan menyediakan layanan yang berkualitas. Dengan menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab sosial, unsur swasta tentu berkepentingan untuk mengoptimalkan sumber daya masyarakat Desa Sukomaju terkait suatu produk dan pelayanan yang tidak sekedar menguntungkan secara finansial, tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat, diantaranya melalui penyediaan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi masyarakat, serta memastikan jika aparatur dan masyarakat Desa Sukomaju memiliki kemampuan menggunakan teknologi baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Unsur swasta tidak hanya berperan dalam produksi barang dan jasa, tetapi juga aktif melakukan penelitian untuk berinovasi (Etzkowitz & Dzisah (2008). Pendapat tersebut berpijak pada pemahaman jika posisi swasta sebagai pelaku usaha, investor, serta sebagai pencipta teknologi baru. Melibatkan swasta dalam implementasi pelayanan publik di Desa Sukomaju itu dibenarkan, karena swasta tidak hanya fokus pada aspek pengembangan produk atau mengejar keuntungan, tetapi berfungsi sebagai penyedia pelayanan, bermanfaat membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik, mendorong masyarakat agar lebih berdaya dan terlibat dalam proses pengawasan, serta bermanfaat mencakup penyediaan teknologi yang mendukung transparansi dalam berbagai program pemerintah di setiap tingkatan.

KESIMPULAN

Simpulan yang diperoleh, dengan memahami dan mengatasi patologi birokrasi, diharapkan Pemerintah Desa Sukomaju dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga dapat membangun kembali kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Sebab fungsi Pemerintah tidak sekedar bertanggung jawab merancang kebijakan pelayanan publik, tetapi juga harus memberi kepastian jika aparturnya telah mengimplementasi secara efektif dan efisien, kolaborasi dengan pihak yang berkepentingan, dan memastikan implementasi kebijakan memberi dampak positif pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Suryana. 2024. Kolaborasi Triple Helix Dalam Program Inovasi Desa (Studi Kasus: Desa Sanur Kaja, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar). *Jomantara: Indonesian Journal of Art and Culture*, 15 (2), 253-262. Doi: 10.23969/kebijakan.v15i02.13762.
- Etzkowitz., H & Dzisah, J. 2008. Triple Helix Circulation : The Heart of Innovation and Development. *International Journal of Technology Management and Sustainable Development*, 7 (3), 101-115.
- Etzkowitz, H. 2008. Triple Helix Innovation: Industry, University and Government in Action. London and New York: Routledge.
- Farazmand, A. 2004. Sound Governance. Westport, USA: Praeger Publishers.
- Hadma, A. M., & Za'ban LM. A. 2020. Upaya Pemerintah Daerah Dalam Mengurangi Patologi Birokrasi (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton). *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan* 1 (1), 1-23. Doi: 10.35326/jsip.v1i1.526.
- Haryatmoko. 2011. Etika Publik. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasim, D. 2023. Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 3 (1), 1-15.
- Igrisa, I. 2022. Kebijakan Publik: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.
- Kadji, Y. 2015. Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- Kalalo, M. M. K., Kimbal, M., & Kimbal, A. 2018. Implementasi Kebijakan Pembangunan Terminal Tatelu Di Kecamatan Dimembe Kabupaten Minahasa Utara. *EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1 (1), 1-11.
- Keban, Yeremias T. 2001. Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia. *Majalah Perencanaan Pembangunan*, 1-10.
- Keliat, C. 2020. Kebijakan Pidana dalam Penanggulangan Pungutan Liar Pembuatan Kartu Tanda Penduduk oleh Oknum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Asahan). *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 1 (1), 84-103. Doi: 10.53695/js.v1i1.134.
- Kholis, A., Nasirwan, Lubis, S., Anggriyani. 2021. Model Triple Helix Dalam Kegiatan Corporate Social Responsibility. Medan: Economic & Business Publishing.
- Lydia, DA., Wibawani, S. 2023. Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan "Sayang Warga" Di Balai Rw Kelurahan Semolowaru. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3 (2), 257-262.
- Madhania, I., Priyanto, H., & Hentika, N. P. 2023. Analisis Pada Upaya Pengentasan Masyarakat Miskin Melalui Program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Di Desa Pesucen Kabupaten Banyuwangi. *Nusantara Hasana Journal*, 3(3), 145-155. Doi: 10.59003/nhj.v3i3.975.
- Noviana, N., & Priyanto, H. 2023. Proactive Personality a Transformational is Consistent in Maintaining Organizational Balance. *Partners Universal International Research Journal*, 2 (2). Doi: 10.5281/zenodo.8051223.

- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2006, Tentang: Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2007, Tentang: Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2006, Tentang: Penyelenggaraan Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pratiwi, S., Bahri, S., & Priyanto, H. 2021. Konsepsi Politik Sarinah Sebagai Politik Pembebasan Studi Pada Kebangkitan Perempuan Banyuwangi Dalam Politik Lokal. *Jurnal Katarsis*, 1(1).
- Priyanto, H. (2018). Tinjauan Peraturan Bupati Nomor: 45 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pencegahan Dan Penanggulangan HIV/AIDS Terhadap Perkembangan Prostitusi Kabupaten Banyuwangi. *WELFARE: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 7(1). Doi: 10.14421/welfare.2018.071-03.
- Priyanto, H., Soepeno, B., Wahyudi, E., & Hara, A. E. 2021. Public Services in Banyuwangi Regency, East Java, Indonesia in a Just and Civilized Humanity Perspective. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(4). 2615-3076. Doi: 10.33258/birci.v4i4.3494.
- Priyanto, H., & Noviana, N. 2023. Intersubjektif Keadilan Dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Banyuwangi. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 22(2). Doi: 10.37849/midi/v22i2.330.
- Priyanto H, & Hentika NP. 2024. Collaborative Penta Helix Stakeholders Dalam Pembangunan Inklusi Yang Berkelanjutan; Suatu Diskursus Mencapai Keadilan Dan Kesejahteraan Bagi Penyandang Disabilitas. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*. 24(1): 67-87. Doi: 10.37849/midi.v24i1.404.
- Priyanto, H. 2023. The Quality of Education for the People of Banyuwangi: Analysis Study of the Banyuwangi Cerdas Program. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 15(2), 1007-1018. Doi:10.37680/qalamuna.v15i2.3788.
- Priyanto, H. 2024. Public Service Quality in Banyuwangi Distric: A Study in Welfare Perspective. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1). Doi: 10.24198/jmpp. v8i1.48657.
- Priyanto, H., & Noviana, N. 2023. Intersubjektif Keadilan Dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Banyuwangi. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 22(2). Doi: 10.37849/midi/v22i2.330.
- Safinah, Kuni Putri., Hary Priyanto, & Safrieta Jatu Permatasari. 2024. Aksentuasi Aparatur Desa Dalam Pencegahan Dan Penurunan Stunting Di Banyuwangi. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 8(1), 458-465. Doi: 10.36526/santhet.v8i1.3527.
- Salsabila, A., Priyanto, H. ., & Vitasari, L. 2024. Kolaborasi implementasi program bpnt dalam penanganan kemiskinan di desa karetan kecamatan purwoharjo kabupaten banyuwangi. *Katarsis*, 1(3), 14–25. Doi: 10.62734/kts.v1i3.280.
- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini. 2020. Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal Governansi*, 6 (1), 36-42. Doi: 10.30997/jgs.v6i1.2227.
- Sawir, Muhammad. 2020. Birokrasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: CV Budi Utama.



- Septiana RV, Priyanto H, Vitasari L. 2024. Quality of Representation Women Legislators in the Manifestation of Public Policy Formation in Banyuwangi: Utopis or Prosperity?. *JOELS: Journal of Election and Leadership*. 5(2): 161-171. Doi:10.31849/joels.v5i2.22406.
- Uceng A., Ali A., Nustanir A., & Nirmawati. 2019. Analisis Tingkat Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Sumber Daya Manusia Di Desa Cemba Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. *Jurnal Moderat*, 5 (2), 1–17. Doi: 10.2 5147/moderat.v5i2.2125.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023, Tentang: Aparatur Sipil Negara.
- Zakiah, R. U., Fadhillah, D. N., Gustina, R., Ratnasari, T., Hermawan, D., Ramdani, F. T. 2024. Collaborative Governance dalam Kebijakan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan Kota Bogor (ASINAN BOGOR) Studi Kasus: Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 3 (3), 3504-3511. Doi: 10.30997/ karimahtauhid.v3i3.12423.
- Zakiah, I. H., & Priyanto, H. 2024. Analisis Inovasi Ekonomi Kreatif Usaha Homestay Di Desa Tamansari Kabupaten Banyuwangi: Suatu Pemberdayaan Efektif atau Eksistensi Proyek Pemerintah Desa?. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 6(1), 2715-3339. Doi: 10.37849/mici.v6i1.406.