

Collaborative Government Sebagai Bentuk Pencegahan Terjadinya Patologi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Wihda Maulani¹ dan Maulida Putri Rahmawati²

wihdamlni17@gmail.com¹, maulidaputri2791@gmail.com²

^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Selamat Sri, Kendal

Received: 04 Februari 2025; Revised: 20 Maret 2025; Accepted: 01 April 2025; Published: Agustus 2025; Available online: Agustus 2025

Abstract

Quality public service is a service provided in accordance with the expectations and needs of the community as service users. One of the main roles in the implementation of public services is the bureaucracy, where the bureaucracy is also a way for the government to implement policies that are generally related to the function of public services. In the implementation of public services, there are bureaucratic pathologies that can reduce the quality of public services and harm the community. This study aims to examine the concept of collaborative governance as one way to prevent bureaucratic pathologies in the implementation of public services. The methodology of this research uses a literature review method. Collaborative governance is a concept of a collaborative pattern that involves various parties outside the government to work together in creating effective decision-making and achieving a common goal. The collaborative model can reduce bureaucratic inefficiency and the involvement of other parties from the private sector is an important element in the provision of public service facilities. The benefits of collaborative governance in improving public services are reflected in three main aspects: transparency, innovation and efficiency. Collaborative governance plays a crucial role in public service reform through multi-stakeholder integration (government, private sector, and civil society) to create innovation, transparency, and inclusivity.

Keywords: *Bureaucratic Pathology, Collaborative Governance, Public Services*

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah salah satu hal yang penting dalam proses penyelenggaraan roda pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus berlandaskan dengan prinsip keterbukaan, transparansi, adil, merata dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Azizah et al., 2021). Pelayanan publik dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan tugas dan keberhasilan kinerja pemerintah melalui birokrasi (R. C. Dewi & Suparno, 2022).

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan, apabila pelayanan publik yang diberikan

kepada masyarakat tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan maka pelayanan dapat dikatakan belum memenuhi kualitas yang baik karena penilaian baik atau buruknya layanan adalah berasal dari sudut pandang masyarakat selaku penggunaan layanan dan berasal dari peraturan akan kualitas pelayanan (Lita et al., 2023). Kualitas pelayanan publik adalah salah satu hal yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah bentuk upaya atau usaha yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan secara maksimal sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan dan rasa puas masyarakat (Juniari et al., 2024).

Pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan kepada masyarakat. Komponen-komponen standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, jangka waktu, produk pelayanan, biaya, sarana prasaranan (Holifah et al., 2023). Standar pelayanan ini berfungsi untuk memberikan jaminan kepastian dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu juga standar pelayanan dapat menjadi pedoman bagi

penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Salah satu yang memegang peran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah birokrasi, dimana birokrasi juga merupakan jalan untuk pemerintah yang berfungsi sebagai pelaksana kebijakan yang berkaitan dengan fungsi pelayanan publik (Guna, 2024). Suatu pelayanan yang diberikan semakin berkualitas, maka semakin baik pula birokrasinya. Tetapi saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai kesan yang berbelit-belit, ketidakjelasan informasi biaya atau waktu yang diperlukan, adanya ketidaktransparan dalam penyelenggaraannya, sehingga masyarakat merasa tidak mendapat kepastian pelayanan (Guna, 2024).

Pada penyelenggaraan pemerintah terdapat istilah patologi birokrasi, mengutip dari Miftah Thoha (2003), Ndraha menjelaskan bahwa patologi birokrasi didefinisikan sebagai sebuah penyakit, sebuah perilaku yang menyimpang dan negatif yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan ketika memberikan suatu pelayanan publik, dan melaksanakan tugas pembangunan (Ferizaldi, 2018).

Patologi birokrasi dalam pelayanan publik mengacu kepada suatu permasalahan yang berada dalam sistem birokrasi penyelenggara pelayanan atau pada administrasi pemerintah yang mengakibatkan dan berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik (Hasim, 2023)

Contoh terjadinya patologi pada penyelenggaraan pelayanan publik misalnya prosedur pelayanan yang rumit, lambat dan berbelit-belit, adanya korupsi, penyalahgunaan wewenang, tidak transparan, munculnya diskriminasi dan adanya ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan berkualitas (Hasim, 2023). Pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah baik pemerintah pusat atau pemerintah daerah belum memenuhi harapan masyarakat dan standar kualitas pelayanan yang ada, berdasarkan laporan Ombudsman tahun 2021 sepanjang tahun 2021 telah mendapatkan laporan aduan dari masyarakat sebanyak 7.186 laporan, terbanyak dari instansi pemerintah daerah (40,99%) (Mufassaroh et al., 2023). Penelitian dari (Ponto et al., 2024) menyebutkan bahwa dari data yang diperoleh berdasarkan Survei Persepsi Masyarakat terhadap

Kualitas Pelayanan Publik yang telah dirilis KemenPAN-RB tahun 2023, disebutkan bahwa terdapat 58% responden yang beranggapan bahwa pelayanan publik di Indonesia yang diterima masih dirasakan lambat dan tidak efisien, 45% beranggapan bahwa proses birokrasi masih berbelit-belit. Patologi birokrasi dapat memberikan citra yang jelek untuk pemerintahan dan menjadi hal yang menjengkelkan untuk masyarakat dan telah lama terjadi di Indonesia, hingga saat ini patologi birokrasi ini sangat mudang kita temukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Lita et al., 2023).

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, pemerintah harus mencari solusi-solusi untuk mengatasi patologi birokrasi ini. Upaya-upaya yang dapat dilakukan misalnya seperti menyederhanakan prosedur pelayanan, menegaskan penegakan hukum dan aturan terhadap tindakan praktik korupsi, kemudian meningkatkan kembali transparansi pada saat penyelenggaraan pelayanan publik (Sholikin, 2025b). Kemudian pengembangan kemampuan dan pengetahuan birokrat selaku bagian pelaksana pelayanan publik juga penting, dapat melalui pelatihan dan

pengembangan diri secara profesional guna menciptakan birokrasi yang kompeten dan mempunyai integritas. Melaksanakan reformasi ini, pemerintah akan dapat memperbaiki citra dari birokrasi pemerintahan, dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, dan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan publik, lingkungan birokrasi yang sehat dapat tercipta dari implementasi kebijakan yang efektif dan akuntabel serta dapat terbebas dari patologi yang ada dan dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ponto et al., 2024).

Langkah lain yang dapat dilaksanakan oleh pemerintah guna mencari solusi terkait adanya patologi birokrasi adalah dengan pelaksanaan collaborative governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kolaborasi dalam tata kelola pemerintahan merupakan suatu pendekatan yang semakin diakui dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Nurnawati et al., 2024). Collaborative governance dilihat dari konsep adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan secara mengikat kepada pihak-pihak yang terkait, pihak tersebut

merupakan mitra atau partner kerja sama untuk mencapai tujuan sesuai apa yang telah disepakati dan ditentukan bersama, dimana saling memberikan keuntungan guna menghasilkan barang dan pelayanan (N. L. Y. Dewi, 2019). Collaborative governance sendiri adalah suatu bentuk baru dari governance yang muncul sebagai sebuah strategi baru dengan konsep mengikutsertakan sektor swasta dan aktor pemerintahan disini tetaplah yang menjadi aktor final dalam pengambilan keputusan (Ansell, 2007)(Fatman et al., 2023).

Kolaborasi pemerintah merupakan bentuk sebuah tata kelola pemerintahan yang didalam sistem tata kelola tersebut melibatkan berbagai pihak sebagai aktor didalamnya, baik dari pemerintah ataupun dari non pemerintah (Fatman et al., 2023). Kolaborasi pemerintah hadir sebagai bentuk respon adanya dinamika pada urusan pemenuhan kebutuhan pelayanan dimana zaman sekarang semakin kompleks (Fatman et al., 2023). Adanya pihak lain yang terlibat yaitu dari sektor swasta menjadi salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan penyediaan fasilitas untuk keperluan pelayanan publik. Collaborative governance dapat menjadi salah satu cara untuk menjadi solusi mencegah

terjadinya patologi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tata kelola kolaboratif tidak terjadi begitu saja tetapi adalah wujud hasil dari upaya yang dilaksanakan oleh berbagai pihak dengan tujuan mendorong adanya kolaborasi dan koordinasi untuk mengatasi permasalahan publik (Putra et al., 2024). Hal ini dilaksanakan sebagai bentuk upaya pemerintah untuk mengatasi permasalahan seperti menurunnya kualitas pelayanan publik yang diakibatkan oleh terjadinya berbagai macam penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimana ini adalah bentuk kritik yang ditujukan kepada birokrasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Putra et al., 2024). Kolaborasi yang dilaksanakan oleh pemangku kepentingan dalam sistem tata kelola pemerintahan secara langsung berkorelasi dengan tata kelola kolaboratif (Shoimah et al., 2025).

Merujuk pada penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana konsep collaborative governance dalam mencegah terjadinya patologi birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan pada sektor publik (Sholikin et al., 2025). Salah satu faktor untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik adalah berkaitan dengan efektivitas birokrasi serta komitmen untuk mengatasi masalah yang menurunkan kepercayaan publik (Sholikin, 2025a). Patologi-patologi yang telah dijelaskan tersebut dapat diakibatkan dari persepsi dan gaya manajerial pejabat publiknya, kemudian dapat pula disebabkan masih rendahnya pengetahuan dan keterampilan birokrasi sebagai implementor, adanya pelanggaran norma dan peraturan perundang-undangan, perilaku yang bersifat disfungsional atau negatif dan bisa akibat dari situasi yang ada pada internal instansi pemerintahan (Siagian dalam Sawir, 2020:60; (Azizah et al., 2021). Pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai komitmen, baik itu pemerintah sebagai penyelenggara atau pun dari pihak masyarakat, harus berkomitmen untuk menjauhi segala bentuk patologi pelayanan publik (Azizah et al., 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dengan bentuk deskriptif-analitis. Metode penelitian kualitatif deskriptif pada studi pustaka melibatkan analisis terhadap informasi yang didapat dari berbagai macam

sumber seperti buku, artikel, jurnal dan dokumen lainnya (Fernando et al., 2024). Metode studi pustaka merupakan metode pengumpulan informasi dengan cara pencarian informasi dari sumber-sumber tertulis, dari foto-foto, video, gambar atau dari berbagai sumber lainnya yang dapat mendukung dalam proses penulisan (Imania Fathu Zahra, 2023). Studi pustaka dilaksanakan dengan cara mengumpulkan sumber-sumber yang relevan, menganalisis dan menginterpretasikan literature yang relevan (Fridawati et al., 2024).

Metode kajian pustaka (library research) ini untuk mengkaji perkembangan teori collaborative governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sumber data yang digunakan bersifat sekunder. Dalam studi pustaka pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis berbagai aspek Collaborative governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencegah terjadinya patologi birokrasi tersebut secara deskriptif. Langkah-langkah metodologi penelitian kualitatif deskriptif dari studi pustaka tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:



Langkah pertama yaitu identifikasi topik penelitian dan pencarian sumber informasi. Pertama yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi topik yang telah dipilih dan melanjutkan mencari sumber-sumber informasi yang relevan terhadap topik, seperti dari jurnal, buku, artikel dan dokumen lainnya. Langkah Kedua yaitu menyeleksi sumber yang telah diperoleh dan dipilih yang paling relevan. Langkah ketiga, setelah terseleksi data-data tersebut kemudian dikumpulkan untuk dianalisis. Langkah keempat yaitu analisis data yang dikumpulkan, yang telah dipilih berdasarkan relevansi dengan tujuan penelitian. selanjutnya data dianalisis secara kualitatif. Analisis ini bertujuan untuk memahami berbagai aspek. Kelima Penarikan kesimpulan. dilakukan untuk merangkum keseluruhan data pustaka yang telah sesuai dengan topik bahasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Patologi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Istilah patologi birokrasi sudah lama digunakan oleh para pakar atau ilmuwan Administrasi Publik dalam menggambarkan berbagai bentuk penyakit di tubuh birokrasi, seperti halnya Gerald E Caiden (1991) dan Bary

Bozeman (2000) dari Amerika Serikat serta Sondang P. Siagian (1994) dari Indonesia (Hasyem & Ferizaldi, 2020). Patologi birokrasi adalah hal yang kompleks karena berkaitan dengan banyak aspek organisasional yang menyangkut struktur atau secara kultur, dimana kultur suatu birokrasi tidak akan lepas dari kultus sosial di masyarakat dan kultur organisasi merupakan hal penting yang harus dipahami berfungsi untuk alat pengendali perilaku para birokrat dalam pemerintahan (Ida et al., 2020). Penyakit yang ada pada birokrasi ini dapat kita artikan sebagai sebuah interaksi struktur birokrasi yang salah dengan variabel lingkung yang salah juga, dimana sebuah struktur birokrasi yang hirarkis mempunyai interaksi dengan budaya paternalistis, sistem politik yang tidak demokratis dan kelompok masyarakat madani yang cenderung tidak berdaya dan kemudian melahirkan perilaku birokrasi paternalistis yang akan memberikan kerugian kepada kepentingan masyarakat (Ida et al., 2020).

Patologi birokrasi ini ada dua faktor yang mempengaruhi sehingga dapat terjadi sebuah patologi birokrasi yaitu pertama secara internal yang sangat berperan yaitu faktor morality

yang ada pada masing-masing diri birokrat, moral yang melekat pada diri masing-masing birokrat ini akan sangat berpengaruh pada kinerja nya dalam melayani masyarakat. Faktor kedua yaitu secara eksternal dimana patologi birokrasi dapat muncul dari budaya organisasi, prosedur atau sistem, adanya pelaksanaan sanksi dan hukum serta faktor kepemimpinan (Maolani et al., 2022). Patologi birokrasi dalam pelayanan publik mengacu pada masalah atau gangguan yang terjadi di dalam sistem birokrasi atau pada persoalan administrasi pemerintahan yang dapat berpengaruh pada tingkat efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik, birokrasi sendiri tugasnya pada dasarnya adalah sebagai sebuah sistem pengaturan dan pelaksanaan tugas yang bersifat administrasi keperluan masyarakat (Hasim, 2023). Patologi birokrasi merujuk pada kondisi dimana birokrasi atau sistem administrasi publik yang seharusnya membantu dan melayani masyarakat, justru menjadi penghambat dan menyulitkan dalam memberikan pelayanan yang baik (Pradana et al., 2024).

Mengutip apa yang disampaikan oleh Aris Sunarya dalam (Agus, 2019) bahwa apabila kita mempunyai urusan

berkaitan dengan pelayanan publik di Indonesia, sudah identik dengan permasalahan-permasalahan seperti prosedur yang berbeliti-belit, mengeluarkan biaya yang mahal, tidak adanya kepastian waktu dan sikap atau perilaku pelayan publik yang tidak ramah (Agus, 2019). Pelayanan yang diterima oleh masyarakat seringkali tidak sesuai harapan dan tuntutan masyarakat sendiri karena adanya penyakit-penyakit yang ada didalam birokrasi tersebut yang mengakibatkan pelayanan publik yang diterima masyarakat tidak berkualitas, misalnya contoh patologi birokrasi pada pelayanan publik adalah prosedur rumit dan lambat, adanya korupsi, penyalahgunaan wewenang, tidak transparan, adanya tindakan diskriminasi ke masyarakat dan pelayanan yang tidak tepat waktu dan tidak berkualitas (Hasim, 2023).

Beberapa jenis patologi birokrasi yang kerap dirasakan oleh masyarakat ketika mengurus suatu keperluan di birokrasi pemerintahan yaitu ketidakramahan petugas, prosedur yang rumit, mahal dan adanya praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) (Handoyo et al., 2022). Siagian (1994) dalam (Ulhak & Satriadin, 2017) menjelaskan contoh-contoh patologi

birokrasi yang lazim ada, penyakit birokrasi tersebut dikategorikan dalam lima macam yaitu:

- 1) Patologi yang hadir karena persepsi dan gaya manajerial dari pejabat yang ada di lingkungan birokrasi tersebut. Jenis patologi ini adalah adanya tindakan penyalahgunaan wewenang dan jabatan birokrat, adanya tindakan suap dan petugas birokrat yang arogan dan mengintimidasi masyarakat. Serta kredibilitas yang rendah dan adanya praktik nepotisme.
- 2) Patologi ini muncul diakibatkan karena kurangnya keterampilan dan pengetahuan para petugas pelaksana dibagian operasional, misalnya petugas yang tidak teliti, tidak cekatan dalam melayani, tidak produktif, sering kebingungan dan ketidakmampuan menerjemahkan kebijakan pimpinan.
- 3) Patologi jenis ini muncul karena terdapat tindakan dari para birokrat yang melanggar aturan norma hukum dan peraturan perundang-undangan, misalnya menerima suap, mark up anggaran dan korupsi
- 4) Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku birokrasi yang cenderung mempunyai sifat

disfungsional misalnya bertindak sewenang-wenang, tidak disiplin dan mempunyai konspirasi tidak baik dan diskriminatif.

- 5) Patologi jenis ini muncul karena situasi didalam internal instansi pemerintahan, misalnya adanya eksploitasi bawahan, adanya beban kerja yang berlebihan, tidak kondusifnya lingkungan kerja dan motivasi tidak tepat.

Penelitian (Hasyem & Ferizaldi, 2020) menyebutkan bahwa salah satu penyakit birokrasi dalam pelayanan publik adalah adanya “pungli” (pungutan liar) dengan cara meminta pihak yang dilayani (masyarakat) untuk membayar uang dengan jumlah tertentu dimana hal ini bertentangan dengan peraturan yang ada. Pungli ini kemudian menjelma menjadi sesuatu seakan-akan adalah bagian dari persyaratan pelayanan. Kemudian pada penelitian (Surur et al., 2023) menyebutkan bahwa patologi birokrasi dalam pelayanan administrasi misalnya yaitu berbelit-belit dan eksistensi birokrasi juga masih sangat rendah.

Permasalahan ini semua tentunya dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan efek buruknya tentu menciptakan rasa

tidak puas terhadap layanan yang diterima oleh masyarakat, maka dari itu upaya pencegahan patologi birokrasi adalah dengan memberikan sebuah pelayanan primer kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Mengatasi patologi birokrasi dalam pelayanan publik ini sangat penting agar pemerintah tentunya dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal, lebih efektif dan efisien, hal ini dapat dilaksanakan dengan cara reformasi birokrasi, adanya pengawasan dan sistem akuntabilitas yang ketat, kemudian adanya peningkatan SDM serta ikut melibatkan partisipasi masyarakat (Hasim, 2023).

Berbagai macam bentuk patologi dan faktor-faktor yang menyebabkan adanya patologi tersebut pada dasarnya dapat kita identifikasi, tetapi untuk mencari solusi guna mengatasi permasalahan tersebut bukan sesuatu yang mudah, hal ini seperti yang dialami di berbagai tempat pelayanan di Indonesia, dimana reformasi birokrasi telah lama dilakukan oleh pemerintah tetapi hingga sampai saat ini di dalam sistem birokrasi belum mampu sepenuhnya mengatasi berbagai macam patologi yang muncul dan tentunya masih banyak penyakit birokrasi yang

ada pada berbagai sektor pelayanan dimana masih mengalami kesulitan untuk mengatasi hal-hal tersebut, ini menjadi tantangan bagi birokrasi pemerintahan (Handoyo et al., 2022)

Collaborative sebagai bentuk pencegahan Patologi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu pilar utama dalam menjalankan roda pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik kebutuhan barang, jasa dan kebutuhan administrasi . Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus dilaksanakan dengan keterbukaan akses secara adil dan merata untuk seluruh warga negara. Kepuasan yang diterima oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah hal yang penting dan harus diperhatikan oleh para penyelenggara pelayanan, aparatur pelayanan publik harus bekerja secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azizah et al., 2021). Salah satu upaya untuk mencegah terjadinya patologi birokrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat adalah dengan melaksanakan Collaborative governance.

Kolaborasi pemerintahan adalah tata kelola pemerintahan atau non pemerintahan dimana mereka terlibat secara langsung pada proses-proses keputusan suatu kebijakan terkait urusan pemenuhan pelayanan publik.

Colaborative governance merupakan suatu konsep pola kolaborasi yang memuat didalamnya berbagai pihak termasuk pihak diluar pemerintah yang bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan yang sama. Collaborative governance memerlukan bantuan dari pihak eksternal atau luar pemerintahan untuk menjalankan berbagai kegiatan pemerintah dengan tujuan agar lebih optimal dan memiliki gagasan yang luas dalam pelaksanaannya sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing yang dimiliki (Maulana M & Andre Ariesmansyah, 2024).

Mengutip (Ansell & Gash, 2008) pada penelitian (Agung, 2025) dimana menjelaskan bahwa Collaborative governance ini muncul sebagai sebuah kerangka konseptual yang relevan untuk dapat menjawab berbagai macam tantangan dan persoalan-persoalan ini. Pada teori ini menekankan kolaborasi yang terjalin secara multipihak antara pemerintah, swasta dan masyarakat serta tambahan akademisi dalam

membuat dan mengimplementasikan sebuah kebijakan. Menurut (Emerson, K., 2022) pada penelitian (Agung, 2025), menggunakan model kolaborasi ini ternyata mampu mengurangi adanya inefisiensi birokrasi hingga 30% dengan cara pemanfaatan SDM dan penggunaan teknologi (Agung, 2025). Menurut (Ansell & Gash, 2008), collaborative governance menegaskan bahwa adanya keterlibatan aktif masyarakat dan ikut sertanya sektor swasta dalam pengambilan kebijakan dapat mengurangi asimetri informasi dan membantu meningkatkan akuntabilitas (Agung, 2025).

Kolaborasi pemerintah hadir sebagai bentuk respon terhadap adanya dinamika yang muncul terkait dengan pemenuhan kebutuhan penyediaan pelayanan publik yang semakin kompleks, serta rendahnya SDM yang dimiliki pemerintah dan tingginya biaya penerapan suatu program. Keterlibatan pihak lain dari sektor privat disini menjadi salah satu hal yang penting dalam urusan penyediaan fasilitas pelayanan publik (Fatman et al., 2023). Kolaborasi dapat dilaksanakan untuk mencapai sebuah tujuan yang baik, kolaborasi dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan publik dan

digunakan untuk menemukan solusi dari suatu permasalahan yang melibatkan baik dari pemerintah, swasta dan pihak lainnya (Fatman et al., 2023). Konsep ini adalah salah satu konsep yang telah hadir dalam beberapa dekade terakhir ini.

Manfaat collaborative governance dalam meningkatkan pelayanan publik tercermin dari tiga aspek utama: transparansi, inovasi dan efisiensi (Agung, 2025). Collaborative governance berperan krusial dalam reformasi pelayanan publik melalui integrasi multipihak (pemerintah, swasta dan masyarakat sipil) untuk menciptakan inovasi, transparansi dan inklusivitas (Agung, 2025). Patologi birokrasi yang dapat menyerang pelayanan publik dapat dicegah dengan adanya transparansi dan akuntabilitas. Prinsip transparansi yang menjadi tujuan utama dan harus diwujudkan adalah masyarakat dapat mengakses pelayanan publik dengan nyaman (Haikal, 2022). Krina (2003) menyebutkan bahwa untuk mengukur prinsip transparansi ada indikator seperti informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggung jawab, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi, menyusun mekanisme pengaduan jika terjadi

pelanggaran (Haikal, 2022). Adanya inovasi dalam pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi mampu membuat penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dan transparan. Digitalisasi pelayanan dapat dilaksanakan untuk mengurangi penyakit-penyakit yang ada pada sektor pelayanan publik. Digitalisasi layanan publik merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan ini diyakini mampu meningkatkan efisiensi operasional layanan publik sekaligus mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Melalui digitalisasi, masyarakat dapat memperoleh informasi maupun melakukan transaksi secara cepat dan praktis tanpa perlu hadir langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik menjadi strategi penting untuk meningkatkan mutu, kemudahan akses, serta mempererat hubungan antara pemerintah dan warganya (Santoso & Dewi, 2019). Dalam Konsep

Collaborative Governance di Indonesia kian menjadi pendekatan yang populer untuk mengatasi permasalahan tata kelola, terutama dalam konteks pelayanan publik dan pembangunan daerah. Collaborative governance melibatkan sektor pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Emerson dan Nabatchi (2015), collaborative governance menekankan pada pentingnya kepercayaan, partisipasi aktif, dan penyampaian informasi yang transparan sebagai faktor kunci keberhasilan (Loren & Pradana, 2025).

KESIMPULAN

Patologi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berbagai macam bentuknya. Jenis-jenis penyakit birokrasi dalam pelayanan publik misalnya penyalahgunaan wewenang, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu, biaya mahal, dan sikap aparat yang tidak ramah kepada warga masyarakat, korupsi, tidak transparannya pelayanan, adanya sebuah diskriminasi dan petugas yang tidak mampu memberikan pelayanan tepat waktu dan berkualitas. Hal-hal ini tentunya dapat mempengaruhi

kepercayaan dan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan dan instansi pemerintahan itu sendiri. Salah satu cara untuk mencegah adanya patologi birokrasi pada pelayanan publik adalah dengan adanya collaborative governance. Kolaborasi pemerintah ini melibatkan berbagai macam aktor dari pemerintah atau non pemerintah mengenai kebijakan pemerintah yang berfungsi untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan publik. Dengan adanya kolaborasi ini diharapkan dapat mencegah terjadinya patologi birokrasi dalam pelayanan publik dan adanya keikutsertaan pihak lain seperti sektor swasta dapat menjadi unsur penting yang harus diperhatikan dalam penyediaan fasilitas pelayanan publik. Manfaat collaborative governance dalam meningkatkan pelayanan publik tercermin dari tiga aspek utama: transparansi, inovasi dan efisiensi (Agung, 2025). Collaborative governance berperan krusial dalam reformasi pelayanan publik melalui integrasi multipihak (pemerintah, swasta dan masyarakat sipil) untuk menciptakan inovasi, transparansi dan inklusivitas (Agung, 2025).

Daftar Pustaka

- Agung, M. F. M. (2025). Strategi Collaborative Governance dalam Reformasi Pelayanan Publik. *The Indonesian Journal of Public Administration*, 11(1), 18–26.
- Agus. (2019). PATOLOGI BIROKRASI DAN AGENDA STRATEGI: Kolaborasi Pendekatan New Public Management dan New Public Service Melalui Model Melalui Model Citizen`s Charter. *Politea : Jurnal Politik Islam*, 2(1), 77–90. <https://doi.org/10.20414/politea.v2i1.1344>
- Azizah, F. N., Wilujeng, S., & Priyanto, H. (2021). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENDEKATAN KOLABORATIF TRIPLE HELIX: SUATU IDENTIFIKASI DAN MENGATASI PATOLOGI PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DESA SUKOMAJU. *Nusantara Hasana Journal*, 1(7), 132–137.
- Dewi, N. L. Y. (2019). Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 200. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i2.2188>
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Fatman, J. H., Nurlinah, N., & Syamsu, S. (2023). Pelayanan Publik Berbasis Collaborative Governance Di Pelabuhan Andi Mattalata Kabupaten Barru. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 120–134. <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i1.10515>
- Ferizaldi. (2018). Patologi Birokrasi Dalam Transformasi Politik Lokal(Tinjauan Terhadap Fenomena “Pajak Nanggroe” Di Aceh). *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 16(1), 32. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i1.5793>
- Fernando, F. F., Siletty, C. F., & Rasji. (2024). Penerapan sistem pemerintahan indonesia. 4(1), 232–238.
- Fridawati, T., Gunawan, K., Andika, R., Rafi, M., Ramadhan, R., & Isan, M. (2024). Perkembangan Teori Pertanggungjawaban Pidana di Indonesia: Kajian Pustaka terhadap Literatur Hukum Pidana. *Jimmi: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*

- Multidisiplin*, 1(3), 317–328.
<https://doi.org/10.71153/jimmi.v1i3.149>
- Guna, T. H. (2024). Patologi Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Kota Semarang. *Public Service And Governance Journal*, 5(1), 226–238.
- Haikal, M. F. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(April), 89–112.
- Handoyo, B. D., Arishahidin, & Daroini, A. (2022). Identifikasi Patologi Birokrasi Guna Mewujudkan Good Governance Di Kantor Kelurahan Pemerintah Kota Kediri. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 356–363.
- Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 1–15.
- Hasyem, M., & Ferizaldi, F. (2020). Fenomena Pungli dan Patologi Birokrasi. *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 14(2), 147–162.
- <https://doi.org/10.24815/jsu.v14i2.19521>
- Holifah, N., Ikmal, N. M., & Hidayati, L. N. (2023). PATOLOGI BIROKRASI DALAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR DESA (TINJAUAN TERHADAP FENOMENA “PUNGLI ANGGARAN PEMBANGUNAN”). *Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh Yusuf*, 1(1), 1–9.
- Ida, Y. W., Raga, Y., Wadu, J., & Ratoebandjoe, P. (2020). Identifikasi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Belu. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 15–31.
- Imania Fathu Zahra. (2023). Implementasi Otomoni Khusus Pada Pemerintahan Aceh Dan Papua Dalam Perspektif Perbandingan. *Journal of Administrative and Social Science*, 5(1), 54–67.
<https://doi.org/10.55606/jass.v5i1.803>
- Juniari, N. K., Prabawati, N. P., & Wismayanti, K. W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung. *IJESPG Journal*, 2(1), 132–147.

- Lita, A. A. F., Priyanti, E., Sugiarti, C., & Febriantin, K. (2023). Pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Jakarta Utara. *Praja*, 11(2), 99–108.
- Loren, I. D., & Pradana, G. W. (2025). Collaborative Governance Dalam Inovasi Layanan: Studi Pada Dukcapil Kabupaten Madiun Dengan PT POS Indonesia Dalam Program ANDOK (Antar Dokumen Kependudukan) di Kabupaten Madiun. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(12), 756–772.
- Maolani, D. Y., Sari, A. P., Amalia, A., & Sholeha, C. O. (2022). Patologi Birokrasi Dan Upaya Pencegahannya Untuk Menciptakan Birokrasi Yang Efisien. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 47–56. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.63>
- Maulana M, P. W. A. A., & Andre Ariesmansyah. (2024). Analisis Collaborative Governance di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2008), 4986–5004.
- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(4), 298. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64355>
- Nurnawati, E., Sabaruddin, & Nurrahman, A. (2024). Analisis Collaborative Governance pada Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh. *Jurnal Media Birokasi*, 6(2).
- Ponto, I. S., Patty, J. T., & Sakir, A. R. (2024). Upaya Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Penerapan Good Government untuk Menciptakan Birokrasi yang Efisien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 14(2), 112–124. <https://doi.org/10.33592/jiia.v14i2.4952>
- Pradana, I. A., Anisa, R., Zahra, H., Kamila, D. F., & Prasetyo, E. (2024). Analisis Patologi Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinang Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 6(1), 27–35.

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i1.668>

Putra, M. D. M., Murti, I., & Puspaningtyas, A. (2024). ANALISIS COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN LONTONG BALAP DI DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 37–48.

Shoimah, S., Sholikin, A., Trivena, S. M., Himma, F., Anissa, W., Putri, A., & Korespondensi,). (2025). Mendorong usaha tani berkelanjutan melalui kolaborasi edukasi pupuk organik di Sukodadi. *Penamas: Journal of Community Service*, 5(2), 343–351. <https://doi.org/10.53088/PENAMA.S.V5I2.1918>

Sholikin, A. (2025a). Localization of The Global Norm and Efforts to Minimize the Natural Resource Curse in Bojonegoro. *Journal of Governance*, 10(2).

Sholikin, A. (2025b). Realisme atau Romantisme? “Peran Masyarakat Sipil dalam Minimalisasi Kutukan Sumber Daya Alam di Bojonegoro.” *Jurnal Transformative*, 11(1), 1–21.

<https://doi.org/10.21776/UB.TRANSFORMATIVE.2025.011.01.1>

Sholikin, A., Erison, Y., & Rohmah, E. N. L. (2025). Transition of extractive industry governance: Effort towards an inclusive green economy Transisi tata kelola industri ekstraktif: Usaha menuju green economy yang inklusif. *Jurnal Sosiologi Dialektika* Vol, 20(1), 43–60.

Surur, M., Erison, Y., Maburur, M. A., Zam, A. F. Z., & Wanto, F. E. I. (2023). PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Pucuk Kabupaten lamongan. *Madani Jurnal Politik ...*, 15(3), 478–498.

Ulhak, Z., & Satriadin, A. (2017). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 14(3), 157–169.