

**INTERSUBJEKTIF KEADILAN DALAM IMPLEMENTASI
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUWANGI**

HARY PRIYANTO*¹

NANA NOVIANA²

¹Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

²Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan

*Email: harypr79@gmail.com

ABSTRACT

Bureaucrats in service are obliged to provide fair service to the community. Unfair behavior has an impact on services that are rigid, closed, slow, indifferent, prioritizing what is known, so that there are "underhand" transactions. Unfair implementation of public services causes people to be dissatisfied and reduces the use of service facilities. The difficulty of uncovering the reality of injustice in service is an effect of the silence of society. Injustice continues to take root and grow in public services. The purpose of this study is to describe, analyze, and interpret justice in the implementation of public services in Banyuwangi Regency. This research is based on a qualitative approach according to the constructive and participatory paradigm. Obtain primary data from interviews, secondary data acquisition from literature and regulations that have conformity with the object of research. Data analysis utilized the Atlas Ti application 8.4.23, 2018. The results showed that the implementation of public services in Banyuwangi Regency was related to unfair bureaucrat behavior in serving the community. State oriented based services are considered more important than public oriented bases. Bureaucrats need to internalize the value of justice so that the implementation of quality services upholds human dignity.

Keywords: Intersubjective, Justice, Public Service

I. PENDAHULUAN

Masyarakat memiliki hak menerima pelayanan pemerintah, dan pemerintah memiliki kewajiban memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Realitas tersebut memberi garis bahwa pemerintah sebagai pihak regulator dan pengatur monopoli pelayanan wajib mengimplementasi pelayanan yang akuntabilitas, responsif, transparan, adil, efektif dan efisien dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Diskursus kebutuhan masyarakat pada pelayanan pemerintah ibarat butuhnya anak pada kasih sayang orang tuanya. Oleh karenanya kebijakan pelayanan yang bisa diterima dan mudah dilaksanakan adalah hal penting.

Kunci bisa diterima dan mudahnya pelaksanaan suatu kebijakan pelayanan adalah partisipasi masyarakat. Tidak sebagai jargon semata, tetapi diberlakukan sejak perumusan, implementasi, pemanfaatan, pemantauan, hingga evaluasi. Partisipasi masyarakat secara aktif terdeskripsi sebagai kebijakan inklusi, sebagaimana dimaksud *Sustainable Development*

Goals (SDGs) 2015-2030, yang bertujuan melakukan pendekatan dalam membangun serta mengembangkan lingkungan secara terbuka dengan peran aktif masyarakat tanpa dibatasi latar belakang, karakter, keterampilan, status, kondisi, etnis, hingga kebudayaan.

Hak melekat masyarakat dalam perolehan pelayanan dan berbagai realitas patologi pelayanan dalam ruang pemerintahan membuat masyarakat tidak mudah percaya dengan program pemerintah. Meski demikian hambatan memperoleh kepercayaan masyarakat tidak perlu ditetapkan sebagai halangan substantif, namun ditempatkan sebagai pemacu yang terukur melalui prinsip peluang, sehingga pelayanan yang diselenggarakan dapat lebih baik. Untuk memulainya, masyarakat diberi informasi lengkap terkait sistem, mekanisme maupun berbagai prosedur dalam pelayanan publik. Selain daripada itu birokrasi 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.

Perda nomor 3 tahun 2006, tentang: Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Perda nomor 3 tahun 2007, tentang: Perubahan Atas Perda nomor 3 tahun 2006, merupakan kebijakan Pemerintah Kabupaten (Pemkab.) Banyuwangi dalam memberi kepastian hukum bagi birokrat dan masyarakat dalam pelayanan publik.

Pemkab. Banyuwangi mempunyai 263 program pelayanan publik. 213 jenis pelayanan diselenggarakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Banyuwangi (MPP, Juni 2020), sub organisasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati (Perbub.) Banyuwangi nomor 59 tahun 2017. Berdasarkan struktur kelembagaan, MPP Banyuwangi dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyuwangi yang berkolaborasi dengan BUMD, BUMN, serta organisasi vertikal dan horizontal lainnya.

MPP Banyuwangi terintegrasi dengan program pelayanan pada Pasar Pelayanan Publik (PPP) di Kecamatan Rogojampi dan Kecamatan Genteng, dan Gerai Pelayanan Nelayan (GPN) di Kecamatan Muncar dan di Desa Grajagan Kecamatan Purwoharjo. Adapun 50 pelayanan unggulan yang terklasifikasi pada 4 bagian, yaitu: pemerintahan dan pelayanan publik, pariwisata dan kreatif, kesehatan dan pengentasan kemiskinan, serta pendidikan, diselenggarakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) secara kolaboratif antara tingkat Kabupaten hingga tingkat Kelurahan/Desa (Anas, 2020).

Berbagai jenis penyelenggaraan program pelayanan publik menempatkan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sebagai Pemerintah Kabupaten yang syarat prestasi, baik tingkat regional, nasional, serta internasional. Deskripsi tersebut disesuaikan dengan perolehan 201 penghargaan yang anugerahkan pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam kurun waktu 2010 hingga 2021.

Implementasi pelayanan memerlukan dukungan sumber daya. Meter dan Horn (1975); Edward III (1980); dan Goggin *et al.* (1990) mendeskripsikan bahwa percepatan implementasi berkaitan dengan besarnya penyediaan sumber daya. Pada aspek SDM, Pemkab.

Banyuwangi memiliki 13.456 birokrat (Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan, 2021), yang terklasifikasi ASN, Calon ASN; dan Tenaga Harian Lepas (THL), yaitu tenaga kontrak yang difungsikan membantu tugas dalam pemerintahan (PP 56/2012).

Tabel 1. Birokrat Milik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2021

Klasifikasi	Jumlah (Orang)
Aparatur Sipil Negara	8.484
Calon Aparatur Sipil Negara	594
Tenaga Harian Lepas	4.380
Total	13.456

Sumber: Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Banyuwangi (2021)

Selain SDM, Pemkab. Banyuwangi memberi dukungan anggaran, sarana dan prasarana pada aktivitas pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi melalui skema belanja melalui DPMPTSP untuk tahun 2021 sebesar Rp. 9.801.180.784, - (Perda 8/ 2020; dan Perbub 63/2020).

Implementasi merupakan tahap krusial dari siklus kebijakan. Indikator keberhasilan implementasi pelayanan pemerintah adalah terbentuk masyarakat berkualitas tinggi (Noviana dan Priyanto, 2020).

Dukungan yang besar dalam menunjang pelayanan publik harus berbanding lurus dengan perilaku birokrat dalam mempedomani standar pelayanan publik. Realitas birokrat yang tidak menjunjung tinggi etika dan moralitas membentuk kebiasaan: berbelit-belit dan lambat, anti saran-kritik, memihak kepentingan pemohon dikenal, hingga permintaan pembayaran “bawah tangan” sebagai stimulus percepatan kerap terjadi dalam ruang pelayanan publik.

Ketidak-puasan masyarakat dalam pelayanan karena adanya pelayanan tidak adil, tidak berkualitas dan tidak beretika. Meski demikian masyarakat memilih bungkam, sehingga fakta-fakta patologi dalam pelayanan sulit ditelusuri, terus membesar dan mengakar. Pandangan intersubjektif menjelaskan semua realitas yang terjadi dianggap sebagai tindakan yang dilaksanakan dengan sadar, dianggap benar dan relevan (Soepeno, 2016:512), meskipun hal tersebut melukai harapan publik serta melanggar peraturan yang berlaku.

Tidak adil pada implementasi pelayanan berimplikasi pada tidak puasnya masyarakat. Birokrat pada lembaga-lembaga pelayanan harus berpedoman pada standar pelayanan

yang mengutamakan kepentingan publik. Dalam pandangan ini, birokrat tidak hanya sekedar bekerja, tetapi harus memiliki muatan *sense of mission*. Weber; Hegel; dan Marx menjelaskan birokrat adalah kelas dominan yang menghubungkan kepentingan pemerintah dalam menyelesaikan berbagai masalah barang dan jasa yang dialami kelas sosial lain (masyarakat), melalui kebijakan serta implementasi kegiatan secara sistematis (Thoha, 2005:22-23). Birokrat sebagai ujung tombak pelayanan wajib menunjukkan otoritas dominan dirinya dalam bentuk adil, disiplin, taat prosedur, cepat, tepat, jelas, dan tanggung-jawab dalam melayani semua kebutuhan masyarakat (Priyanto, 2021).

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik tahun 2020

Klasifikasi	Jumlah
Sangat Puas	62%
Puas	25%
Cukup Puas	6%
Kurang Puas	1%
Tidak Puas	6%

Sumber: MPP, 2020

Tahun 2020 MPP Banyuwangi menerima 126.600 pemohon pelayanan. Berdasarkan data IKM ditemukan 7% atau 9.072 pemohon menyatakan kurang atau tidak puas pada implementasi pelayanan publik. Meski masyarakat tidak puas tidak mendominasi data IKM tersebut, namun tidak kemudian dibiarkan saja. Banyak atau sedikit ketidak-puasan masyarakat harus tetap dievaluasi, sebab prinsip pelayan publik mengarah pada objektivitas, ketepatan, dan konsistensi birokrat pada tugas, fungsi dan kewenangannya.

Realitas tidak puas masyarakat dampak dari runtuhnya nilai kemanusiaan, keadilan, dan keadaban pada aktivitas pelayanan. Nilai keadilan terkait perilaku birokrat untuk melayani masyarakat, bukan sebaliknya; Nilai Keadilan terkait perilaku birokrat untuk tidak mengutamakan masyarakat yang menguntungkan atau mengutamakan

yang dikenal; Nilai Keadaban terkait perilaku ramah, mencerdaskan, tidak berbasis SARA.

Pelayanan tidak adil membuat masyarakat tidak puas, mengurangi pemakaian sarana pelayanan, dan menurunkan kepercayaan pada pemerintah. Oleh karenanya implementasi pelayanan perlu ditunjang prevelensi ideologis, yaitu perilaku pelayanan sesuai nilai ideologi Pancasila. Penerapan secara konsekuen merupakan prinsip tepat dan ditunggu masyarakat (Priyanto, 2021), agar pemerintah menunaikan kebutuhan dasar masyarakat dengan baik.

Keberhasilan implementasi pelayanan tidak diukur dari banyaknya jenis pelayanan selenggarakan maupun banyaknya penghargaan yang didapat, namun harus selaras dengan kebutuhan masyarakat dan kepatuhan birokrat dalam implementasi pelayanan publik.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berdasarkan perspektif konstruktif, partisipatoris, atau keduanya (Creswell, 2014:88). Penelitian dilakukan di Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2020 sampai 2021. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan yang ditentukan secara *purposive*; Data sekunder merupakan hasil studi pustaka dan peraturan yang memiliki

kesesuaian dengan objek penelitian. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui proses relevan: *getting in*, *getting along*, dan *logging the data*. Analisis data diperoleh dari pemanfaatan aplikasi Atlas Ti 8.4.23, 2018, sebagai alat bantu melakukan analisis data, sehingga peneliti bisa mengelompokkan serta menganalisis data dari wawancara secara efektif, efisien, dan terstruktur.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Pelayanan Publik Yang Berkeadilan

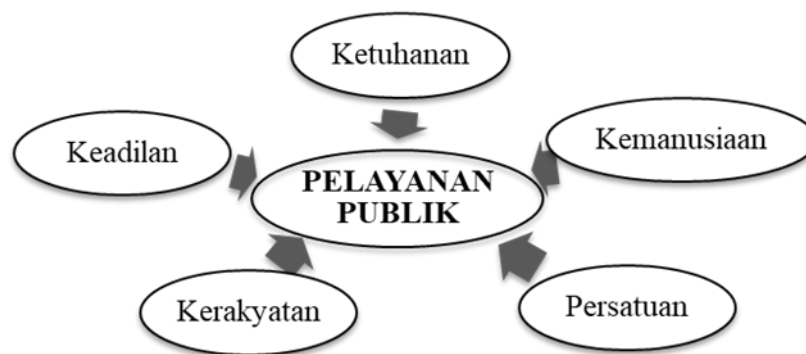
Diskursus keadilan dalam pelayanan publik dapat dirunut dari perspektif ideologi Pancasila. Ada 5 nilai dalam Pancasila: Ketuhanan, Kemanusiaan, Persatuan, Kerakyatan, dan Keadilan. Nilai tersebut harus dipedomani pemerintah sebagai tekad dalam menjalankan pemerintahan, dan dipedomani masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Tidak percaya pada Pancasila berdampak pada pergeseran nilai. Sebab Pancasila dan pelayanan publik tidak terpisah, sebab ideologi merupakan ruh

kebijakan yang bisa memberi kepercayaan (Hinich & Munger, 1994; Kotzian, 2016; dan Holm, *et al.*, 2020).

Diskursus Pancasila pada implementasi pelayanan publik dideskripsi melalui 3 aspek: 1) Titik temu. Pancasila sebagai dasar kebijakan yang mengayomi dan melayani masyarakat dengan nilai Ketuhanan, Kemanusiaan, Persatuan, Permasyarakatan, dan Keadilan; 2) Titik tumpu. Nilai-nilai Pancasila mewajibkan birokrat berperilaku tanpa membedakan SARA; 3) Titik tuju. Bertujuan membentuk masyarakat yang adil dan makmur

sesuai maksud terbentuknya pemerintahan. Ketiga aspek tersebut sebagai kunci kongkrit bahwa Pancasila merupakan pengatur pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, dan pengatur masyarakat dalam memberikan saran

maupun kritik pada aktivitas pelayanan publik. Demarkasi tersebut karena nilai ideologi Pancasila yang kebenarannya diakui sebagai dasar negara dan sumber dari segala sumber hukum.



Gambar 1. Pembentukan Pelayanan Publik Perspektif Nilai Pancasila
Sumber: Dikelola oleh Peneliti (2021)

Gambar 1 menjelaskan pelayanan publik yang adil terjabarkan sebagai implementasi Pancasila. Pentautan Pancasila pada aktivitas pelayanan publik karena Pancasila merupakan kesatuan nilai luhur bersumber dari kemajemukan budaya Indonesia, revolusioner, berkarakter, maju, beridentitas sebagai bangsa yang besar, bermartabat, beradab dan modern. Birokrat harus menginternalisasi nilai Pancasila secara komprehensif berdasarkan perspektif: hubungan

dengan norma dan nilai yang terwujud dalam membangun negara serta sebagai sumber dari segala sumber hukum, dan dalam tujuan pengembangan suatu ilmu yang ditempatkan sebagai pandangan hidup bagi masyarakat dalam berkehidupan sehari-hari dan sebagai pola pemerintahan.

Pentingnya aktualisasi Pancasila pada pelayanan publik sebab keberadaann Pancasila sebagai realitas praktis dalam mencapai tujuan pemerintahan. Pancasila

sebagai prediktor perubahan perilaku dapat menghilangkan pergeseran perilaku birokrat yang menciderai marwah pelayanan publik. Realitas perilaku tidak adil dalam implementasi pelayanan sebab birokrat “lupa” pada Pancasila. Birokrat “lupa” jika pelayanan publik bukan hanya untuk hanya untuk satu orang, bukan hanya untuk hanya untuk satu golongan, tetapi semua untuk semua. Deskripsi tersebut sebagai penegas bahwa fungsi Pancasila sebagai pedoman hidup dan pedoman dalam pemerintahan yang bisa menghilangkan ketidak-adilan dalam implementasi pelayanan publik.

Diskursus keadilan dalam pelayanan publik berpijak pada sila Kemanusiaan yang adil dan beradab, sebab menekankan keseimbangan dan keharmonisan. Pelayanan publik yang berkeadilan harus ditempatkan sebagai anti tesis pada pelayanan tidak beretika, sebab derajat kebutuhan masyarakat semakin lama semakin meningkat. Oleh karenanya birokrat sebagai ujung tombak pelayanan publik harus mampu menginternalisasi nilai keadilan ke

dalam sanubari, agar tiap pemohon mendapat kesempatan yang sama: tidak ada yang lebih dan kurang, tidak terpengaruh unsur perkawanan, persaudaraan, dan strata sosial.

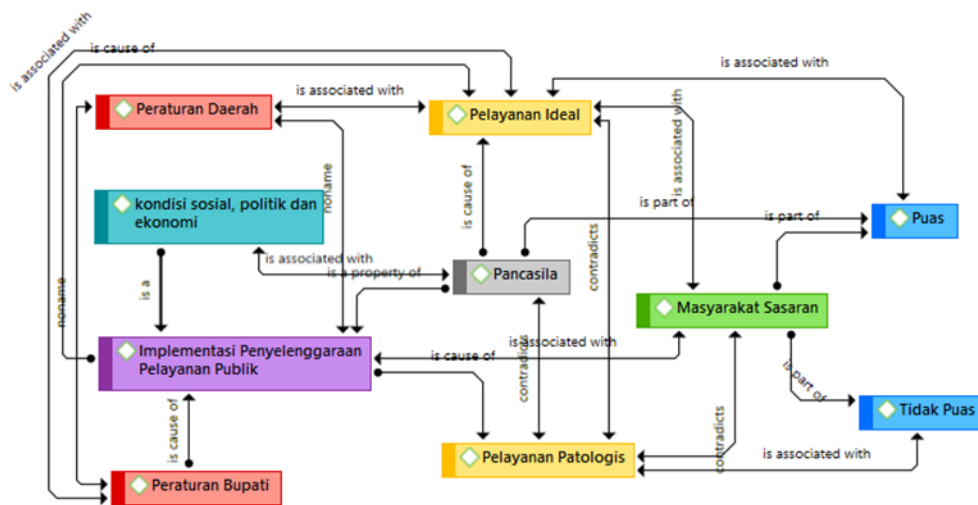
Pelayanan publik wajib berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat. Tidak sesuai atau lambat mencukupi kebutuhan masyarakat berdampak gagal mencapai tujuan kebijakan (Priyanto, 2018). Dengan demikian birokrat pelayanan harus mengakui serta melindungi hak-hak masyarakat: hidup berkualitas, tentram, terlindungi, terjaminan kebebasannya, di perlakukan adil tanpa memandang asal-usul dan sosialnya, serta tidak di siksa fisik dan psikologis.

3.2 Anti Tesis Ketidak-Adilan Implementasi Pelayanan Publik

Implementasi kebijakan pelayanan publik dipengaruhi lingkungan yang ada: sosial, hukum, politik, ekonomi, dan alat kepentingan pejabat pemerintahan (*state oriented*). Kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan dan tidak dilakukan pemerintah

dalam penyelesaian masalah publik (Dye (dalam Howlett dan Ramesh, 1995); Edward III, 1980). Karena setiap kebijakan pelayanan memuat tujuan, nilai dan model implementasi, maka setiap pelayanan

publik harus memiliki prinsip: substantif dan prosedural, distributif, material serta simbolik, dan melibatkan barang kolektif maupun privat.



Gambar 2. Realitas Pelayanan Publik
Sumber: Dikelola oleh Peneliti (2021) melalui Atlas Ti 8.4.23, 2018

Gambar 2 menjelaskan keberhasilan pelayanan berkualitas ideal berdampak pada kepuasan masyarakat, begitu pula sebaliknya. Kepuasan masyarakat diukur dari peningkatan kualitas pelayanan melalui respon cepat dalam menangani aktivitas patologi dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak boleh berbasis *state oriented* tetapi berbasis *public oriented*. Pelayanan publik

harus menguntungkan masyarakat, bukan menguntungkan birokrat. Citra tidak adil karena akses tertutup, keterlambatan, hingga prosedur berbelit-belit cenderung dimanfaatkan pihak tertentu untuk menawarkan jasa pengurusan demi memperkaya diri.

Realitas pelayanan tidak berkualitas, tidak beretika, dan tidak sesuai kebutuhan bertentangan dengan Perda 3/2006 dan Perda

3/2007 yang memberi daya tekan pada birokrat agar memberi pelayanan berkualitas dengan menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia. Terlebih paradigma *new public service* menjelaskan masyarakat tidak sebagai pelanggan, namun sebagai kepentingan publik. Birokrat harus melakukan penekanan yang jelas pada pelayanan publik serta terus membimbing segenap aktivitas publik dan (Priyanto & Noviana, 2018).

Realitas patologi pada implementasi pelayanan publik sebagai penjabar bahwa tidak semua birokrat meyakini ideologi Pancasila (Priyanto, *et al.*, 2021). Kinerja birokrat yang dilandasi nilai keadilan bertujuan menghidupi kebutuhan masyarakat: tanpa memberi kerugian, kerusakan, kebencian, dan hal lain yang bertentangan dengan nilai-nilai Pancasila. Menghargai manusia tidak sekedar pada konteks produktivitas semata, tapi mewujudkan pelayan berkualitas, adil, beretika, murah, dan dipertanggung-jawabkan.

Internalisasi nilai keadilan pada

birokrat bertujuan mencapai tujuan pemerintah dan harapan masyarakat. Jika nilai keadilan tidak diinternalisasi, maka masyarakat yang melayani birokrat, bukan sebaliknya.

Perilaku tidak adil dalam pelayanan publik merupakan dampak dari jenis, prosedur, pra-syarat, biaya, dan waktu penyelesaian tidak disosialisasikan maksimal. Hal tersebut sebagai persoalan serius karena berbagai dukungan sumber daya diberi pemerintah agar masyarakat memperoleh informasi detail terkait sistem, mekanisme, maupun berbagai prosedur pelayanan yang ramah. Dengan demikian maka harusnya pemohon pelayanan tidak mendapat pelayanan diskriminatif, dan mendapat kompensasi jika hasil pelayanan tidak sesuai.

Anti tesis pada patologi pelayanan publik dapat dirunut berdasarkan 5 aspek dalam etika pelayanan, yaitu: Pengetahuan, Kecintaan, Keadilan, Pengabdian, dan Kesabaran. 1) Pengetahuan, sebagai aktivitas pelayanan publik untuk membentuk perilaku terbuka. Semakin tinggi pengetahuan birokrat

pada tugas, fungsi serta kewenangannya, maka birokrat wajib memberi kecerdasan pada masyarakat, serta menjauhi hal-hal tidak beretika; 2) Kecintaan, agar birokrat dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya membentuk relasi positif dengan masyarakat; 3) Keadilan, agar memberi masyarakat kesempatan yang sama dalam mendapatkan hak sebagaimana kewajibannya. Tidak ada yang memperoleh porsi lebih atau kurang, baik pada unsur perkawanan, persaudaraan, dan strata sosial; 4) Pengabdian, agar terbentuk kesetiaan, ikhlas, tidak diskriminatif, dan tanggung-jawab; dan 5) Kesabaran, agar birokrat pelayanan publik senantiasa bertindak positif, termasuk menahan emosi dan keinginan.

Perlu ada ruang partisipasi agar masyarakat turut mengawasi. Dengan demikian masyarakat bisa melakukan pengaduan saat mengetahui, mendengar, atau saat mengalami hal yang tidak beretika dalam pelayanan publik (UU 25/2009). Untuk menunjang lokus pengaduan, Pemerintah Kabupaten

Banyuwangi perlu membentuk Komisi Pelayanan Publik (KPP) sebagaimana dimaksud Perda 3/2007. Keberadaan KPP dapat menjadi *partner* pemerintah dalam mewujudkan cita-cita pelayanan publik yang berkualitas, adil, beretika, dan terpercaya.

Kualitas keadilan dalam implementasi pelayanan berdasarkan kebijakan distributif dimaklumkan melalui 7 indikator penilaian: ketepatan pelayanan, akses, cakupan, frekuensi, bias, akuntabilitas, dan kesesuaian program (Ripley, 1986).

- 1) Ketepatan pelayanan, berkaitan dengan pelayanan yang tepat waktu;
- 2) Akses, dijelaskan semua pelayanan harus mudah atau terjangkau segenap masyarakat;
- 3) Cakupan, berkaitan besarnya jangkauan pada masyarakat;
- 4) Frekuensi, ditandai banyaknya masyarakat yang memperoleh pelayanan sebagaimana dijanjikan suatu program;
- 5) Bias, terkait sesuai tidaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan;
- 6) Akuntabilitas, dijelaskan berdasarkan tanggung jawab dalam pelayanan;
- 7)

Kesesuaian program, dikaitkan dengan kebutuhan masyarakat.

Perilaku adil dalam pelayanan publik merupakan interpretasi aksiologi birokrat dalam memaknai sifat praksis dalam pelayanan publik: terbuka, informatif, cepat dan tepat, mudah, dan dipertanggung-

jawabkan. Aksiologi pelayanan publik tidak boleh mengalami ketidak-efektifan walaupun terdapat defisit dalam implementasi. Pentingnya perilaku adil dalam pelayanan agar birokrat bertindak lebih berkualitas dan memuaskan masyarakat.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi masih beririsan dengan perilaku tidak adil. Realitas perilaku birokrat yang menciptakan iklim tidak adil demi kepentingan pribadi menjadi pembentuk tidak hadirnya pelayanan berbasis *public oriented*, sehingga memperburuk manajemen pelayanan secara terstruktur, sistematis, dan masif. Keberadaan nilai keadilan dalam Pancasila merupakan hal substantif dalam menghormati hak serta kewajiban masyarakat dalam pelayanan. Birokrat pelayanan publik harus yakin dan konsisten dalam menerapkan nilai keadilan agar pelayanan di Kabupaten

Banyuwangi berkualitas dengan menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia.

4.2 Saran

Implementasi pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi harus berprinsip keadilan demi pembentukan prinsip kesadaran dan cita-cita moral masyarakat dalam mencukupi kebutuhan barang dan jasa, serta pemerintah dalam pemberian pelayanan. Pentingnya membentuk KPP di Kabupaten Banyuwangi agar bermanfaat sebagai partner Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, dan melindungi hak masyarakat dalam pelayanan.

DAFTAR

- Anas, Abdullah Azwar. (2020). *Inovasi Banyuwangi: Jalan Terpendek Mencapai Layanan Publik Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama;
- Creswell, John. (2014). *Research Design: Qualitatif and Mixed Approach (Fourth Edition)*. CA: SAGE Publication;
- Dye, Thomas R. (1987). *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall;
- Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press;
- Goggin, Malcolm. (1990). *Implementation, Theory and Practice. Toward a Third Generation*. USA: Forasmann and Company;
- Hinich, M. J., M. C. Munger. (1996). *Ideology and the Theory of Political Choice*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press;
- Holm, Eric Joseph Van., Jake Monaghan., Dan C. Shahr., J.P. Messina., Chris W. Suprenant. (2020). *The Impact Of Politca Ideology on Concern and Behavior During COVID-19*. *Journal of SSRN Electronic*, 1556-6068. doi: 10.2139/ssrn.3573224;
- Howlett, Michael., & Ramesh. (1995). *Studying Public Policy: Police Cycles and Policy Subsystems*. New York: Oxford University Press;
- Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia nomor I/MPR/2003, tentang:

PUSTAKA

- Peninjauan terhadap Materi dan Status Hukum Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Sementara dan Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia Tahun 1960 sampai dengan Tahun 2002. Jakarta: Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia;
- Kotzian, Peter. (2016). *Popular Ideology and Public Policy in Europe: Trends and Popular Ideology as a Determinant of Public Policies?* *Journal of Political Science*, 6, 214-228. doi: 10.4236/ojps.2016.62021;
- Mall Pelayanan Publik Banyuwangi. (2020). *Indeks Kepuasan Masyarakat*. Retrieved from <https://spm.banyuwangikab.go.id/skpd/mal-pelayanan-publik>. 9 Juni 2020: 18.42 WIB;
- Noviana, Nana., & Hary Priyanto. (2020). *Opportunities, Constraints and Challenges in Covid-19 Treatment in South Kalimantan*. *Proceedings of the 5th NA International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* Detroit, Michigan, USA, August 10-14. 2169-8767 (U.S. Library of Congress);
- Peraturan Bupati Banyuwangi, nomor 59 Tahun 2017, tentang: *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*;
- Perbub. Banyuwangi nomor 63 tahun 2020, tentang: *Penjabaran APBD Kabupaten Banyuwangi Tahun Anggaran 2021*;

- Perda nomor 8 tahun 2020, tentang: APBD Kabupaten Banyuwangi Tahun Anggaran 2021;
- 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;
- Peraturan Pemerintah nomor 56 tahun 2012, tentang: Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil;
- 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. (1945). Penerapan pancasila Sebagai Strategi Deradikalisme Di Kabupaten Banyuwangi. *Proceedings of the University of*, 17;
- Priyanto, H. 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). 2302-3759. Doi: [10.14421/welfare.2018.071-03](https://doi.org/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. (2018). Analisis Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 45 Tahun 2015. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 1-9. Doi: [10.31947/jakpp.v4i1.5900](https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5900)
- Ripley, Randal B. (1986). *Policy Analysis in Political Science*. Chicago: Nelson Hall;
- Soepeno, Bambang. (2016). *Fungsi dan Aplikasi: Teori Dalam Penelitian Sosial*. Jember: UPT Penerbitan-Universitas Jember;
- Thoha, Miftah. (2005). *Birokrasi dan Politik Di Indonesia*. Jakarta: CV. Raja Grafindo Persada;
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009, tentang: Pelayanan Publik.