MENILIK KONSEP EPTAHELIX PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 30 April 2026 - Nurul Istiamuji

Istilah eptahelix berasal dari dua kata, yaitu "epta" dan "helix". Kata epta berasal dari bahasa Yunani hepta yang berarti tujuh, sedangkan helix juga berasal dari bahasa Yunani yang berarti pilinan, spiral, atau jalinan yang saling terkait. Secara etimologis, eptahelix dapat dimaknai sebagai "tujuh elemen yang saling terpilin dan berinteraksi". Makna ini mencerminkan hubungan dinamis antar aktor yang tidak berdiri sendiri, tetapi saling terhubung dan memengaruhi satu sama lain dalam suatu sistem kolaboratif.

Konsep eptahelix merupakan hasil evolusi konsep kolaborasi inovasi yang sebelumnya dikenal sebagai triplehelix yang diperkenalkan oleh Henry Etzkowitz dan Loet Leydesdorff, yaitu hubungan antara pemerintah, akademisi, dan bisnis. Kemudian berkembang menjadi Quadruple dan pentahelix dengan penambahan unsur masyarakat dan media.

Seiring meningkatnya kompleksitas tantangan pelayanan publik dan kebutuhan akan transformasi digital, ditambahkan lagi unsur lain seperti LSM dan teknologi/platform digital, sehingga terbentuklah model eptahelix. Dengan demikian, istilah ini bukan hanya merujuk pada angka tujuh, tetapi juga menggambarkan perkembangan pemikiran dalam membangun ekosistem kolaboratif yang semakin inklusif dan adaptif.

Mencermati data dalam beberapa tahun terakhir, jumlah laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang cukup signifikan. Berdasarkan pemberitaan resmi, pada tahun 2024 Ombudsman menerima sekitar 10.846 laporan/aduan masyarakat, meningkat sekitar 28% dibanding tahun sebelumnya. Lonjakan ini kemudian berlanjut pada tahun 2025 dengan angka yang jauh lebih tinggi, yaitu 23.596 laporan masyarakat yang masuk sepanjang tahun berdasarkan siaran pers tahun 2026. Tren ini menggambarkan dua hal yaitu meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melapor sekaligus masih tingginya persoalan dalam kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Dari sisi substansi, laporan yang masuk didominasi oleh kasus maladministrasi, yaitu perilaku atau praktik buruk dalam pelayanan publik. Bentuk maladministrasi yang paling sering dilaporkan antara lain penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, serta ketidakjelasan informasi layanan. Selain itu, sektor yang paling banyak dilaporkan mencakup agraria/pertanahan, kepegawaian, pendidikan, kesehatan, serta layanan pemerintah daerah. Fakta ini menunjukkan bahwa masalah pelayanan publik tidak hanya terjadi di satu sektor, tetapi bersifat sistemik dan menyebar di berbagai instansi, baik pusat maupun daerah.

Eptahelix pelayanan publik adalah konsep pengembangan layanan publik yang melibatkan tujuh unsur utama (seven helices) yang saling berkolaborasi untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, inovatif, dan berorientasi pada masyarakat. Model ini merupakan pengembangan dari konsep sebelumnya seperti triplehelix (pemerintah-akademisi-bisnis), lalu berkembang menjadi pentahelix, dan akhirnya eptahelix dengan cakupan aktor yang lebih luas.

Dalam eptahelix, terdapat tujuh pelaku atau aktor utama, yaitu pertama

pemerintah yang berperan sebagai regulator, pembuat kebijakan, sekaligus penyedia layanan publik. Dalam konteks ini, pemerintah bertugas memastikan pelayanan berjalan sesuai aturan, transparan, dan akuntabel. Kedua, akademisi atau perguruan tinggi yang berkontribusi melalui penelitian, kajian ilmiah, serta pengembangan inovasi berbasis ilmu pengetahuan. Mereka membantu merumuskan solusi yang lebih efektif dan berbasis data.

Ketiga, sektor swasta yang berperan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan melalui investasi, teknologi, serta praktik manajemen modern. Mereka juga dapat menjadi mitra dalam penyediaan layanan publik. Keempat, masyarakat sebagai penerima layanan dan juga sebagai partisipan aktif. Mereka memberikan masukan, kritik, serta ikut mengawasi kualitas pelayanan publik.

Kelima, media yang berfungsi sebagai penyebar informasi, kontrol sosial, dan pembentuk opini publik. Media membantu

meningkatkan transparansi serta mendorong akuntabilitas pemerintah. Keenam, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang berperan sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah, terutama dalam memperjuangkan kepentingan kelompok tertentu serta memastikan pelayanan publik inklusif.

Terakhir, teknologi/platform Digital. Unsur ini menjadi pembeda utama eptahelix dibanding model sebelumnya. Teknologi berfungsi sebagai enabler yang mengintegrasikan semua aktor melalui sistem digital, seperti e-government, aplikasi layanan publik, dan big data.

Dalam prakteknya, konsep eptahelix menekankan bahwa pelayanan publik tidak bisa hanya bergantung pada pemerintah semata. Koordinasi dan kerja sama antar Instansi atau antar aktor pelaku pelayanan publik menjadi kunci utama dalam menciptakan pelayanan yang inovatif, responsif, dan berkelanjutan. Misalnya, pemerintah dapat bekerja sama dengan akademisi untuk riset kebijakan, menggandeng sektor swasta untuk pengembangan infrastruktur digital, serta melibatkan masyarakat dalam evaluasi layanan.

Penerapan eptahelix juga sejalan dengan transformasi digital di sektor publik. Dengan adanya teknologi, interaksi antaraktor menjadi lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Contohnya adalah penggunaan aplikasi pelayanan terpadu, sistem pengaduan online, serta dashboard monitoring kinerja layanan.

Namun, implementasi eptahelix bukan tanpa tantangan. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain koordinasi antar aktor yang belum optimal, perbedaan kepentingan, keterbatasan sumber daya manusia, serta kesenjangan akses teknologi di masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis untuk mengatasi tantangan tersebut, seperti penguatan koordinasi lintas sektor melalui mekanisme integrasi kebijakan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, serta pemerataan infrastruktur dan literasi digital. Tanpa langkah-langkah ini, kerja sama atau kolaborasi dalam kerangka pencapaian pelayanan publik dengan konsep eptahelix akan sulit mencapai potensi optimalnya dalam mendorong pelayanan publik yang inovatif dan berkeadilan.

Jika dikaitkan dengan konsep eptahelix, tingginya jumlah laporan dan kasus maladministrasi berdasarkan data Ombudsman RI mencerminkan belum optimalnya pelayanan antar aktor dalam sistem pelayanan publik eptahelix tersebut. Misalnya, lemahnya pengawasan internal pemerintah, kurangnya pemanfaatan teknologi digital, serta belum maksimalnya peran masyarakat dan media dalam kontrol sosial menjadi faktor penyebab utama. Oleh karena itu, komitmen untuk menerapkan pendekatan eptahelix menjadi penting untuk mendorong penyelesaian maladministrasi secara lebih komprehensif.

Eptahelix pelayanan publik menawarkan sebuah paradigma baru dalam tata kelola pelayanan yang menekankan kerja sama atau kolaborasi, inovasi, dan integrasi. Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi serta dinamika teknologi yang terus berkembang, pendekatan ini menjadi jalan strategis untuk menciptakan layanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Namun, keberhasilan eptahelix tidak hanya bergantung pada konsep, melainkan pada komitmen oleh setiap aktor untuk berkerja sama secara setara dan berkelanjutan. Tanpa itu, epta helix hanya akan menjadi wacana normatif. Sebaliknya, jika dijalankan dengan serius, model ini berpotensi menjadi fondasi kuat bagi reformasi pelayanan publik di Indonesia dari yang sebelumnya masih birokratis dan tertutup, menuju sistem yang kolaboratif, terbuka, dan berpusat pada pelayanan prima.