

Collaborative Governance Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang

Alvianty Nur Assyfa¹, Annisa Rahmadanita^{2*}, Tumija³

¹ Universitas Terbuka; alviantyna00@gmail.com

² Institut Pemerintahan Dalam Negeri; anis@ipdn.ac.id

³ Institut Pemerintahan Dalam Negeri; tumija@ipdn.ac.id

* Correspondence: anis@ipdn.ac.id ; Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Jatinangor, Indonesia

Received: 13-08-2024; Accepted: 23-12-2024; Published: 23-12-2024

Abstrak. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang telah diinisiasi sejak tahun 2019, namun penelitian terkait aspek *collaborative governance* pada penyelenggaraannya belum pernah dilakukan. Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran umum terkait *collaborative governance* pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang. Penelitian ini menggunakan metode kuasi kualitatif. Peneliti yang menggunakan metode kuasi kualitatif menggunakan teori sejak awal proses penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi awal menunjukkan adanya pemerintah daerah yang adaptif menyambut inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang; desain kelembagaan menunjukkan adanya pembagian tugas yang jelas, kepemimpinan fasilitatif yang ditunjukkan oleh pimpinan instansi memberikan dukungan positif bagi penerapan Mal Pelayanan Publik, dan proses kolaboratif yang didukung oleh *outcome* positif yang diterima oleh masyarakat. Kesimpulannya, penerapan *collaborative governance* dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang menunjukkan hasil yang baik. Rekomendasi penelitian ini adalah adanya penguatan prioritas anggaran dalam rangka peningkatan kompetensi aparatur, sarana dan prasarana, dan teknologi yang digunakan. Di samping itu, penguatan kontribusi unsur media dan akademisi, juga dapat dilakukan, terutama dalam rangka mendukung keberhasilan kolaborasi yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: *Collaborative Governance*, Mal Pelayanan Publik, Digitalisasi Pelayanan Publik.

Abstract. The Sumedang Regency Public Service Mal has been initiated since 2019, but research related to *collaborative governance* aspects of its implementation has never been carried out. This study aims to obtain an overview of *collaborative governance* at the Public Service Mal in Sumedang Regency. This research uses a quasi qualitative method. Researchers who use quasi qualitative methods use theory from the beginning of the research process. The results showed that the initial conditions showed that there was an adaptive local government that welcomed MPP innovation in Sumedang Regency; institutional design showed a clear division of tasks, facilitative leadership shown by agency leaders provided positive support for the implementation of MPP, and collaborative processes supported by positive outcomes received by the community. In conclusion, the application of *collaborative governance* in the implementation of MPP in Sumedang Regency shows good results. The recommendation of this research is the strengthening of budget priorities in order to improve the competence of the apparatus, facilities and infrastructure, and the technology used. In addition, strengthening the contribution of media elements and academics can also be done, especially in order to support the success of more effective and efficient collaboration.

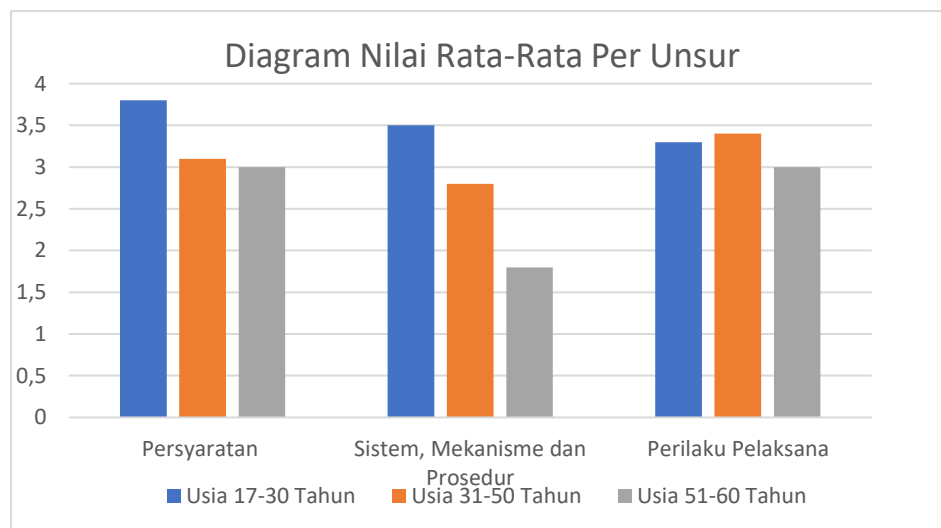
Keywords: *Collaborative Governance*, Public Service Mal, Digitalization of Public Services.

1. Pendahuluan

Otonomi daerah membuka ruang yang lebih luas bagi pemerintah daerah untuk mengurus pemerintahan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Tujuan dari hal tersebut adalah dalam rangka penyelenggaraan fungsi pemerintahan, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah (Riduan et al., 2023). Dalam rangka mendukung kinerja pemerintah daerah tersebut, dibutuhkan peran teknologi untuk mewujudkan kemudahan dan transparansi khususnya dalam fungsi pelayanan publik. Teknologi yang semakin pesat perkembangannya menuntut pemerintah daerah untuk adaptif dan mewujudkan kinerja organisasi yang optimal

melalui pemanfaatan teknologi tersebut (Nurrahman & Rahmadanita, 2022). Disebutkan pula bahwa teknologi yang dimanfaatkan tersebut dapat mejadi solusi yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan publik (Nurrahman & Rahman, 2021).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di bidang perizinan dan non perizinan. Hal tersebut merupakan tindak lanjut untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi pelayanan bidang perizinan secara mudah dan gratis. DPMPTSP menindaklanjuti fungsi pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan keamanan layanan, dengan mengintegrasikan pelayanan dari pemerintah dan sektor swasta serta menyederhanakan alur birokrasi untuk mendukung reformasi administrasi.



Sumber: Peneliti, 2024

Diagram 1. Nilai Rata-Rata Per Unsur

Merujuk pada diagram 1, yang menunjukkan nilai untuk unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, terlihat bahwa terdapat perbedaan signifikan antara kelompok usia dalam penilaian terhadap aspek-aspek tersebut. Untuk kelompok usia 31-50 tahun (*Middle Age*), nilai yang diperoleh adalah 2,8 dari skala 4, sementara kelompok usia 51-60 tahun (*Lanjut Usia*) memperoleh nilai yang lebih rendah yaitu 1,8 dari skala 4. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam persepsi atau pengalaman terkait sistem, mekanisme, dan prosedur di MPP antara kedua kelompok usia tersebut. Kelompok usia 31-50 tahun merasa lebih positif atau lebih terbiasa dengan sistem yang ada, sedangkan kelompok usia 51-60 tahun

menunjukkan tingkat kepuasan atau efektivitas yang lebih rendah. Berdasarkan hal tersebut, masyarakat dengan kelompok usia 51-60 tahun perlu diperhatikan secara lebih khusus terutama pada saat melakukan antrian dan pemberkasan secara *online* di MPP Kabupaten Sumedang. Sejalan dengan hal tersebut, Nurrahman et al. (2022) menyatakan bahwa pelayanan public yang memanfaatkan teknologi diharapkan dapat memastikan kemudahan akses dan penggunaannya bagi masyarakat khususnya masyarakat yang berusia di atas 50 tahun. Di sisi lain, menurut Cahyana (2022) bahwa keterlibatan masyarakat masih minim terjadi dalam penyelenggaraan MPP di Kabupaten Sumedang.

Penelitian terdahulu yang mengkaji tentang Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang cukup banyak dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu mengkaji MPP Kabupaten Sumedang melalui fokus yang berkaitan dengan peran *egovernment* (Muliawaty & Hendryawan, 2020), keefektifan pelayanan administrasi kependudukan (Nababan, 2023), strategi peningkatan keefektifan MPP Kabupaten Sumedang (Nababan & Situmorang, 2023), perancangan interior kantor (Pratama et al., 2020), efektifitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 (Wangi et al., 2021), dan pengawasan zona integritas (Akadun et al., 2023).

Merujuk uraian di atas, dapat disampaikan bahwa meskipun inovasi MPP telah dilakukan pada level pemerintahan daerah, namun penelitian terkait dengan *collaborative governance* masih terbatas jumlahnya, padahal menurut peneliti, aspek tersebut memiliki peran yang penting dalam pengembangan inovasi layanan MPP, yang melibatkan banyak pihak dalam penerapannya. Penelitian ini memiliki urgensi yang penting untuk dilakukan sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum terkait *collaborative governance* pada penyelenggaraan MPP Kabupaten Sumedang.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan pendekatan-kuasi kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dimana penelitiannya menggunakan objek yang alamiah, peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian dan pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Adapun metode kuasi kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggunakan teori sejak awal penelitian (Rahardjo, 2023). Penulis mempedomani pendapat *Collaborative governance* yang disampaikan oleh Ansell & Gash (2008), bahwa terdapat 4 dimensi yaitu: kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaborasi. Dalam pelaksanaan penelitian

ini, teknik penentuan informan ditentukan secara *purposive*. Informan dalam penelitian ini Kepala Bidang, Pranata Komputer DPMPTSP, Pelaksana Layanan Pajak Daerah, Pelaksana Perizinan, Pelaksana Administrasi Kependudukan dan 10 orang di masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Penulis menggunakan teknik triangulasi dalam rangka memperoleh data yang valid.

3. Hasil dan Pembahasan

***Collaborative governance* pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang**

Collaborative governance memungkinkan ruang Kerjasama bagi berbagai pihak dalam rangka mewujudkan tujuan bersama (Dewi, 2019). Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa pada penelitian ini, penulis memfokuskan *collaborative governance* yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang melalui teori Ansell & Gash (2008), dengan uraian sebagai berikut:

1) Kondisi Awal

Proses kolaborasi awal dipengaruhi oleh ketidakseimbangan sumber daya dan konflik sejarah antar aktor, yang memerlukan upaya pemimpin untuk menyatukan semua pihak dan mengatasi hambatan partisipasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum tahun 2019, terdapat komitmen yang kuat dari Bupati Sumedang untuk mewujudkan Mal Pelayanan Publik (MPP). Upaya tersebut diawali melalui adanya kegiatan studi banding yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang ke Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, yang selanjutnya ditindaklanjuti oleh adanya adaptasi pembentukan MPP di Kabupaten Sumedang. Proses pembentukan MPP tersebut melibatkan berbagai elemen Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Salah satu dukungan yang diberikan oleh tiap OPD adalah adanya dukungan sumber daya manusia yang memadai. Namun, pada awal pembentukan MPP tersebut, masih terdapat tantangan yaitu kurangnya sentralisasi layanan dan masih menghadapi minimnya keterlibatan partisipasi masyarakat.

Kondisi awal terbentuknya MPP Kabupaten Sumedang menunjukkan proses yang kurang maksimal, yang dapat dilihat dari minimnya keterlibatan masyarakat dan minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat terkait layanan MPP tersebut. Namun, dari sisi

aparatur menunjukkan adanya komitmen yang positif dalam melakukan kolaborasi dalam penerapan MPP. Kabupaten Sumedang, melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi yang menangani Mal Pelayanan Publik terus berupaya melakukan progress dalam proses peningkatan kualitas dari Mal Pelayanan Publik, khususnya dalam menjawab tantangan yang dihadapi. Salah satunya melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan bagi masyarakat Kabupaten Sumedang agar lebih mengenal dan dapat beradaptasi dengan pelayanan publik secara digital yang telah dilayankan oleh Kabupaten Sumedang melalui Mal Pelayanan Publik tersebut.

Salah satu faktor kunci untuk mengoptimalkan layanan *online* adalah pelaksanaan sosialisasi oleh instansi terkait, yang sangat penting untuk diberikan kepada masyarakat setempat (Nurrahman, Sabaruddin, et al., 2022). Kegiatan sosialisasi dan edukasi dilakukan melalui penyebaran informasi secara berkala yang dapat diakses pada media sosial yang dilayankan oleh instansi terkait yang menangani Mal Pelayanan Publik. Secara khusus, perkembangan dari kegiatan Mal Pelayanan Publik dapat dilihat melalui media sosial Instagram dan website.



Gambar 1. Tampilan Informasi pada Instagram mpp_sumedang

Merujuk gambar 1. dan berdasarkan hasil pengamatan penelitian diinformasikan bahwa penyebaran informasi telah dilakukan dan memberikan dampak yang positif bagi kemudahan layanan publik di Kabupaten Sumedang. Tidak hanya melakukan penyebaran

informasi tetapi Mal Kabupaten Sumedang juga meningkatkan jumlah instansi yang turut memberikan pelayanan secara terpusat di Mal Pelayanan Publik sehingga berimplikasi pada meningkatnya jumlah dari jenis layanan yang dapat diberikan untuk masyarakat Kabupaten Sumedang. Hal tersebut diperkuat oleh data pada tabel 1. di bawah ini.

Tabel. 1 Perkembangan Jumlah Instansi dan Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang

Tahun	Jumlah Instansi	Jumlah jenis layanan
Tahun 2019	23 instansi	155 jenis layanan
Tahun 2021	24 instansi	361 jenis layanan
Tahun 2024	29 Instansi	387 jenis layanan

Sumber: Data Penelitian, 2024

Tabel 1. menunjukkan adanya peningkatan yang positif khususnya dalam jumlah instansi dan jenis layanan yang disediakan oleh MPP Kabupaten Sumedang dari tahun 2019 hingga tahun 2024. Rentang waktu lima tahun menunjukkan adanya jumlah instansi bertambah menjadi 29 instansi, dan jenis layanan juga menjadi meningkat. Upaya yang dilakukan tersebut menunjukkan adanya perluasan akses layanan publik yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Sumedang. Peneliti berpendapat bahwa Pemerintah Kabupaten Sumedang dapat memperkuat adanya jenis layanan tidak hanya berdasarkan jumlah yang meningkat tetapi juga dari kualitas layanan yang diberikan. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui ketepatan waktu, jaminan penyelesaian output layanan yang cermat, hingga sikap yang ditunjukkan oleh aparatur saat memberikan layanan.

2) Desain Kelembagaan

Regulasi yang cermat berperan penting dalam proses kolaborasi (Ansell & Gash, 2008). Dari hasil wawancara salah satu informan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik mengatakan, bahwa: "Kejelasan aturan pembentukan MPP tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang. MPP diselenggarakan dengan melibatkan seluruh *stakeholder* yang berkaitan dengan pembentukan MPP mulai dari Bupati sampai dengan instansi pemerintah, organisasi perangkat daerah, BUMN, BUMD, dan atau pihak swasta."

Adapun pembagian tugas yang telah dilaksanakan secara rinci, menjadi salah satu faktor pendukung dari pelaksanaan MPP. Di samping itu, juga terdapat dukungan atau

dorongan positif dari pimpinan organisasi, dalam penerapan kolaborasi tersebut. Pembagian tugas meliputi adanya *front office* sebagai pemberi informasi awal terkait layanan MPP, kemudian terdapat tim IT yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan MPP. Adanya tim IT dibantu oleh tim dari Diskominfo Kabupaten Sumedang. Dukungan lainnya adalah pembagian tugas tersebut diuraikan *cascading* kinerja di awal tahun melalui perjanjian kerja dan target kerja. Masing-masing instansi yang membuka gerai di MPP juga telah memiliki SOP atau prosedur layanan yang telah ditetapkan sehingga semakin memudahkan proses pelayanan publik.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa desain kelembagaan sudah diimplementasikan secara baik, yang didukung oleh pembagian tugas dan prosedur layanan yang jelas dan mudah. Namun, peneliti berpendapat, meskipun desain kelembagaan telah berjalan dengan baik, *leading sector* penyelenggara MPP sebaiknya dapat melakukan pengawasan secara berkala terkait efektivitas kinerja instansi penyedia layanan publik yang ada di MPP. Di sisi lain, pengawasan dapat diimbangi dengan penguatan komunikasi dan koordinasi antara instansi baik internal maupun eksternal.

3) Kepemimpinan Fasilitatif

Dalam proses kolaborasi perlu ada dorongan terhadap pelaksana yang tidak berpartisipasi dalam pelaksanaan MPP, informan pelayanan 3 mengatakan “adanya evaluasi dan rotasi pegawai secara berkala untuk menjaga komitmen serta memperbarui etos kerja dalam melakukan pelayanan di MPP apabila ada pelaksana/aktor yang tidak berpartisipasi dalam pelayanan di MPP”.

Menurut beberapa Informan Pelayanan bahwa dengan selalu dilaksanakannya evaluasi secara berkala DPMPTSP sebagai pengelola MPP selalu meminta saran dan masukan dari seluruh pihak untuk meningkatkan pelayanan yang ada di MPP. Koordinasi yang dilakukan oleh pemangku kepentingan untuk membangun kepercayaan dilakukan secara intensif dengan melibatkan seluruh pihak yang berkaitan sehingga pembentukan MPP dapat dilaksanakan.

Lebih lanjut hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung dalam penerapan kolaborasi MPP, antara lain kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik, komitmen pemerintah, serta dukungan dari masyarakat. Di sisi lain, adanya faktor penghambat diantaranya yaitu teknologi, sarana prasarana yang terbatas, dan kompetensi aparatur yang terbatas. Penerapan

MPP adalah proses yang berkesinambungan dan memerlukan komitmen kuat dari semua pihak. Di sisi lain, informan pelayanan 3 menyatakan bahwa faktor pendukung utama dalam penerapan MPP adalah komitmen dari pimpinan tertinggi, yang berimplikasi pada kemudahan staf dalam bekerja dan memberikan pelayanan publik.



Gambar 2. Fasilitas MPP Kabupaten Sumedang

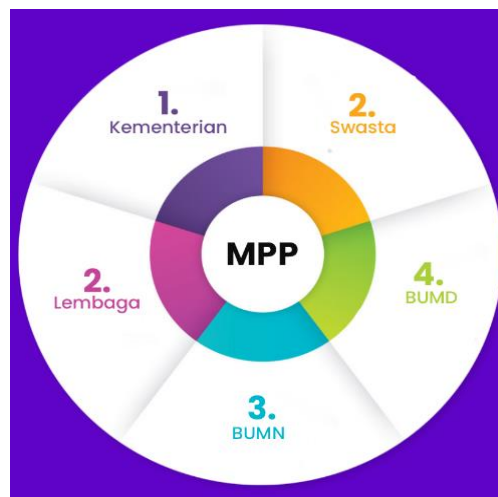
Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan fasilitatif sudah cukup efektif dalam penerapan MPP di Kabupaten Sumedang. Beberapa hambatan terkait dengan teknologi, sarana dan prasarana yang terbatas, serta kompetensi SDM yang belum memadai, diharapkan dapat ditindaklanjuti melalui adanya penguatan prioritas anggaran untuk mendukung terselesaikannya hambatan tersebut. Salah satunya melalui keikutsertaan pegawai kepada diklat/bimtek yang berkaitan langsung dengan pekerjaan sehari-hari khususnya yang mendukung penerapan MPP. Sejalan dengan itu, disebutkan bahwa mengoptimalkan kompetensi aparatur dapat dilakukan dengan memasukkan program peningkatan kapasitas ke dalam prioritas kerja dan melibatkan aparatur dalam pelatihan dan pendidikan (Mahmuda et al., 2022).

4) Proses Kolaboratif

Menurut Ansell & Gash (2008) proses kolaborasi dibagi menjadi 5 (lima) tahapan yaitu sebagai berikut:

a. *Face to face dialogue*

Menurut Informan selaku Kepala Bidang pelayanan perizinan dan mal pelayanan publik, mengatakan bahwa: “dengan selalu dilaksanakannya evaluasi secara berkala, DPMPTSP sebagai pengelola MPP selalu meminta saran dan masukan dari seluruh pihak untuk meningkatkan pelayanan yang ada di MPP.”



Sumber: Data Penelitian, 2024

Gambar 3. Aktor Kolaborasi Penyelenggaraan MPP Kabupaten Sumedang

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa aktor kolaborasi pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang terdiri atas Kementerian, Swasta, Lembaga/Instansi daerah terkait, BUMN, dan BUMD. Sebagaimana yang ditampilkan oleh gambar 3. Kesemua aktor tersebut memiliki peran dan kontribusi masing-masing dalam rangka mensukseskan pelayanan yang diberikan melalui Mal Pelayanan Publik, yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Peran dan Kontribusi Aktor Kolaborasi MPP Kabupaten Sumedang

No.	Aktor Kolaborasi	Peran dan Kontribusi
1	Kementerian	Kementerian berperan sebagai pengarah kebijakan nasional yang memastikan pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sumedang selaras dengan program dan prioritas pemerintah pusat.
2	Lembaga Instansi Daerah	Menyelenggarakan koordinasi antar instansi daerah terkait dengan penerapan kebijakan MPP.
3	Swasta	Sektor swasta memberikan kontribusi melalui penyediaan layanan dan teknologi inovatif.
4	BUMD	BUMD berperan dalam memperkuat sinergi dengan pemerintah daerah.
5	BUMN	BUMN berkontribusi dengan menyediakan infrastruktur.

Sumber: Data Penelitian, 2024

Tabel 2. secara efektif menggambarkan adanya peran penting dari masing-masing aktor kolaborasi dalam penerapan MPP di Kabupaten Sumedang. Kementerian sebagaimana pemerintah pusat memberikan arahan kebijakan terkait dengan inovasi MPP tersebut, yang kemudian ditindaklanjuti oleh instansi pemerintahan daerah di Kabupaten Sumedang, melalui adanya adaptasi dan pembentukan MPP, yang kemudian diselaraskan melalui kebijakan daerah. Aktor kolaborasi swasta, BUMN, dan BUMD, menjadi aktor pendukung lainnya yang turut terlibat dalam penerapan MPP di Kabupaten Sumedang.



Gambar 4. Face to Face Dialogue antara para Aktor Kolaborasi

Gambar 4. menunjukkan bahwa *Face to Face Dialogue* antara para aktor Kolaborasi dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang telah dilakukan melalui adanya pertemuan rutin berupa rapat koordinasi dan rapat evaluasi. Pertemuan rutin menjadi aspek penting untuk diselenggarakan untuk memastikan tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Melalui dialog konstruktif, diharapkan setiap aktor kolaborasi dapat memperkuat terlaksananya pelayanan publik melalui MPP, dengan dukungan optimal dari masing-masing kontribusi yang dapat diberikan. Pertemuan rutin tersebut juga dapat menjadi fasilitator dalam mengatasi permasalahan atau kendala yang terjadi dalam penerapan MPP di Kabupaten Sumedang.

Namun demikian, peneliti berpendapat bahwa aktor kolaborasi pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik perlu ditambahkan dari unsur elemen media dan akademisi. Unsur media dapat membantu publikasi terkait capaian dari pelaksanaan MPP di Kabupaten Sumedang dari tahun ke tahun. Di sisi lain, melalui platform media yang efektif, diharapkan dapat membuka ruang interaksi antara masyarakat dengan pemerintah terkait dengan adanya layanan MPP tersebut. Unsur berikutnya yaitu, akademisi. Akademisi dapat berperan dalam memberikan kajian akademik terkait dengan *master plan*, dan perkembangan pelayanan public melalui MPP khususnya yang berkaitan dengan isu-isu strategis. Akademisi dapat

berasal dari universitas/ perguruan tinggi di sekitar wilayah Sumedang dan Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Redha & Rifqi (2023) bahwa sinergi kolaborasi dari berbagai aktor diantaranya pemerintah, akademisi, dan masyarakat sangat diperlukan untuk pencapaian keberhasilan suatu program.

Di Kabupaten Sumedang, implementasi kolaborasi dengan media dapat melibatkan berbagai platform dan outlet media untuk mendukung penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Usulan Keterlibatan Media Kabupaten Sumedang pada Penyelenggaraan MPP

Jenis Media	Kontribusi
Media Cetak	Surat kabar yang ada di Kabupaten Sumedang seperti Sumedang Post dan Jabar Ekspres dapat menyebarluaskan informasi terkait progress dan proses capaian MPP secara berkala. Media cetak diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang berusia 50 tahun ke atas yang belum melek teknologi, tetapi senang membaca melalui media cetak tersebut.
Media Elektronik	Televisi dan radio lokal (seperti TVRI Jabar dan Radio Suara Sumedang) diharapkan dapat mendukung adanya iklan layanan public yang bersumber dari MPP Kabupaten Sumedang.
Media Digital	Platform media sosial menjadi media yang sangat penting untuk menjangkau ketertarikan masyarakat generasi Z dan millennial. Melalui media digital, penyebaran informasi terkait jenis layanan, waktu layanan, dan hal lain yang berkaitan dengan MPP, dapat tersebarluaskan secara lebih efektif dan efisien.
Media Komunitas	Komunitas dapat turut serta menyebarluaskan informasi terkait gerai layanan MPP dll,

Sumber: Peneliti, 2024

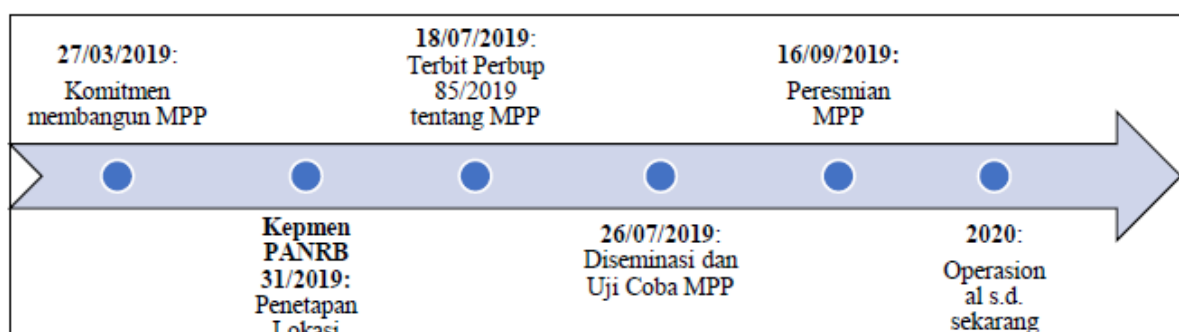
Tabel 3. menunjukkan bahwa dengan adanya variasi jenis media layanan yang turut mempublikasikan atau menyebarluaskan gerai layanan MPP, diharapkan eksistensi dari MPP Kabupaten Sumedang dapat menjangkau masyarakat Sumedang secara meluas. Peneliti berpendapat, pemerintah daerah memiliki peran penting untuk merangkul semua elemen aktor kolaborasi tersebut. Pemerintah daerah dapat menginisiasinya melalui regulasi yang dapat mendukung terjalannya perjanjian kerjasama secara resmi, agar kolaborasi yang dilaksanakan dapat dilakukan dengan jangka waktu yang lama, dan memiliki tujuan dan sasaran yang jelas.

b. *Trust building*

Trust building, sebagaimana dikemukakan oleh informan pelayanan 2, menyatakan adanya kepercayaan dari masing-masing instansi dapat mendukung kontribusi yang lebih efektif dan efisien. Dalam konteks penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sumedang, *trust building* memberikan kepercayaan antar aktor kolaborasi yang terlibat. Sebagaimana informasi yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan menyatakan bahwa adanya pengembangan sistem monitoring dan evaluasi menjadi suatu aspek yang penting dalam mendukung terwujudnya tujuan MPP dilaksanakan. Peneliti berpendapat bahwa adanya monitoring dan evaluasi yang telah dilaksanakan, dapat diperkuat dengan sinergi dan harmonisasi dari seluruh aktor kolaborasi yang terlibat. Dengan demikian, factor penghambat yang dihadapi dalam penerapan MPP, dapat diselesaikan dengan upaya bersama, sehingga dapat lebih cepat terselesaikan.

c. *Commitment to process*

Menurut beberapa informan pada bidang pelayanan perizinan dan mal pelayanan publik dinyatakan bahwa dengan menetapkan kebijakan yang mendukung pengembangan MPP, mengalokasikan anggaran untuk pembangunan dan operasional MPP, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk MPP serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang MPP merupakan bentuk komitmen yang dilakukan dalam berkolaborasi menerapkan MPP. Hal tersebut terkait juga dengan dengan perjanjian kerjasama atau MOU dan fasilitas yang membuat nyaman masyarakat juga komitmen dilakukan adalah menjembatani pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik.



Sumber: Cahyana (2022)

Gambar 5. Tahapan Pembangunan MPP Kabupaten Sumedang

Gambar 5. menunjukkan adanya komitmen para *stakeholders* sejak awal pembangunan MPP Kabupaten Sumedang. Peneliti berpendapat bahwa komitmen tersebut merupakan faktor kunci yang dapat mendorong keberhasilan penerapan MPP di Kabupaten Sumedang. Komitmen diharapkan tidak hanya mendorong adanya langkah awal, tetapi juga diharapkan dapat menjamin adanya proses jangka Panjang yang ditetapkan dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Di sisi lain, melalui

d. *Shared Understanding*

Informan penelitian menyatakan bahwa kerjasama yang telah terbentuk dari aktor kolaborasi yang terlihat perlu dijaga konsistensi keberlangsungannya. Kerjasama yang terlibat diantaranya dengan Diskominfo dalam hal teknologi yang digunakan dalam penyelenggaraan MPP, dan adanya bagian hukum yang memproses kejelasan regulasi dari tiap program dan kegiatan MPP. *Shared understanding* diharapkan dapat mewujudkan tata kelola kolaboratif pada MPP Kabupaten Sumedang dapat terselenggara dengan baik. Pemahaman bersama terkait dengan pemahaman kebijakan, pemahaman peran, pemahaman kontribusi, serta pemahaman visi dan misi bersama dalam penerapan MPP di Kabupaten Sumedang sebaiknya dapat diperkuat dengan adanya koordinasi, sinergitas, dan harmonisasi antar aktor kolaborasi yang terlibat.

Selain itu, pemahaman bersama yang telah diperoleh, perlu berkesesuaian dengan kebutuhan masyarakat Sumedang. Misalnya dapat di perluas melalui adanya sarana atau media pengaduan masyarakat terhadap jenis layanan yang diberikan. Di sisi lain, perlu adanya tindak lanjut dari keluhan yang diberikan, dibutuhkan juga kepastian waktu dalam penyelesaian permasalahan/keluhan tersebut. Peneliti berpendapat bahwa interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi suatu keharusan yang perlu diwujudkan dalam penerapan MPP tersebut.

e. *Intermediate outcomes*

Menurut informan pelayanan 2 mengatakan, bahwa “Adanya MPP memiliki dampak yang positif masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah ataupun instansi lain yang ada di MPP.” Menurut informan dari elemen masyarakat mengatakan, bahwa “masyarakat dapat mengakses dengan mudah dan dekat antar layanan publik yang berkaitan, serta tidak ada lagi pungutan liar dan prosesnya cepat, tempat yang nyaman saat melakukan pelayanan.”

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat terkait Pelayanan Pendampingan di Loket MPP

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata Per-Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang
U1	Persyaratan	3,917	0,431
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,833	0,422
U3	Waktu pelayanan	3,983	0,438
U4	Biaya/tarif	4,000	0,440
U5	Produk layanan	3,900	0,429
U6	Kompetensi pelaksana	3,917	0,431
U7	Perilaku pelaksana	3,933	0,433
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,950	0,435
U9	Sarana dan Prasarana	3,950	0,435
NILAI INDEKS PELAYANAN (JUMLAH NRR TERTIMBANG)			3,892
IKM PENDAMPINGAN (NILAI INDEKS X 25)			97,30

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Sumedang, 2024

Outcomes dari tata kelola kolaboratif dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sumedang dapat dilihat dari kemudahan akses layanan dan peningkatan jumlah jenis layanan yang disediakan. Kolaborasi yang dilaksanakan oleh seluruh aktor kolaborasi yang terlibat, menunjukkan hasil yang memuaskan. Namun, penilaian dari masyarakat tersebut, dapat ditindaklanjuti dengan penguatan dari berbagai aspek, contohnya melalui peningkatan kualitas aparatur layanan, sarana prasarana pendukung layanan, dan kualitas teknologi yang digunakan. Kesemuanya diharapkan dapat diwujudkan melalui penyeragaman persepsi terkait tujuan penerapan MPP di Kabupaten Sumedang. Peneliti berpendapat bahwa salah satu upayanya adalah melalui penguatan prioritas anggaran yang memadai.

Kemajuan teknologi memberikan ruang bagi pemerintah dan masyarakat untuk cepat beradaptasi. Pemerintah memiliki fungsi pengaturan terkait layanan publik dan masyarakat sebagai penerima manfaat layanan (Rahmadanita & Dowa, 2021). Tabel 4 menunjukkan, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 yang mencapai 90,02 dengan kategori "Sangat Baik" menggambarkan kolaborasi yang efektif dalam penerapan MPP di Kabupaten Sumedang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses kolaborasi telah terselenggara dengan baik, digambarkan melalui dialog tatap muka melalui rapat koordinasi dan evaluasi rutin, memberikan kepercayaan antar aktor kolaborasi, dan adanya komitmen antar aktor kolaborasi. Peneliti berpendapat melalui berbagai faktor pendukung yang dimiliki, maka kendala/permasalahan/hambatan yang dihadapi, dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat.

4. Kesimpulan

Penerapan *collaborative governance* dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang menunjukkan proses kolaborasi yang baik. Kondisi awal menunjukkan adanya pemerintah daerah yang adaptif menyambut inovasi MPP di Kabupaten Sumedang; desain kelembagaan menunjukkan adanya pembagian tugas yang jelas; kepemimpinan fasilitatif yang ditunjukkan oleh pimpinan instansi memberikan dukungan positif bagi penerapan MPP; dan proses kolaboratif yang didukung oleh *outcome* positif yang diterima oleh masyarakat. Namun, di sisi lain, terdapat ruang untuk melakukan penguatan terutama dalam hal sarana dan prasarana, teknologi, dan kompetensi SDM. Di sisi lain, adanya penguatan peran media dan akademisi juga diharapkan untuk dapat dilakukan, terutama dalam rangka mendukung keberhasilan kolaborasi yang lebih efektif dan efisien.

5. Daftar Pustaka

- Akadun, Fujianti, A., Fauzi, R., Nurlaena, W., Ratnasari, Y., & Putri, Z. H. (2023). Pengawasan Zona Integritas Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang. *JRPA - Journal of Regional Public Administration*, 8(2). <https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jrpa/article/view/1099>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). *Collaborative governance* in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Cahyana, A. (2022). *Mal Pelayanan Publik Dalam Perspektif Reformasi Administrasi: Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23264.40960>
- Dewi, N. L. Y. (2019). Dinamika *Collaborative governance* Dalam Studi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2).
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Nababan, W. (2023). Keefektifan Mal Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pelayanan

- Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Konstituen*, 5(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jk.v5i1.3306>
- Nababan, W., & Situmorang, E. G. V. (2023). Strategi Peningkatan Keefektifan Mal Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sumedang Menggunakan Analisis Soar Dan Matriks Qspm. *Jurnal Registratie*, 5(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3343>
- Nurrahman, A., & Rahmadanita, A. (2022). Identifikasi Faktor-Faktor Pencapaian Kinerja Organisasi Kecamatan Sebatik Tengah Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i2.2854>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Goverment Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Salma, R. N. L. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2660>
- Pratama, M. A. A., Raja, M. T. M., & Handoyo, A. D. (2020). Perancangan Interior Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *EProceedings of Art & Design*.
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/artdesign/article/view/11973/0>
- Rahardjo, Mudjia (2023) *Apa itu kuasi kualitatif?* Disampaikan pada mata kuliah Metodologi Penelitian, Sastra Inggris / Humaniora. [Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. <http://repository.uin-malang.ac.id/15379/>
- Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311>
- Redha, M., & Rifqi, M. (2023). *Model Collaborative governance Pentahelix Dalam Program Pemuda Hebat Kabupaten Ponorogo* [Universitas Muhammadiyah Ponorogo].
<http://eprints.umpo.ac.id/11985/>
- Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin (Studi Pada Aplikasi M-Paspor Dan Layanan Micin Darurat). *Jurnal Media Birokrasi*, 5(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v5i2.3766>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Wangi, I. P., Lukiantina, A., & Artisa, R. A. (2021). Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 5(1).
<https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/611>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).