

## Analisis Collaborative Governance pada Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh

Eem Nurnawati<sup>1</sup>, Sabaruddin<sup>2</sup>, Agung Nurrahman<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri; eemnurnawati@gmail.com

<sup>2</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri; sabaruddin@ipdn.ac.id

<sup>3</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri; agung\_nurrahman@ipdn.ac.id

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

Received: 22-10-2024; Accepted: 20-12-2024; Published: 24-12-2024

**Abstrak.** Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu wujud dari konsep *collaborative governance*. Namun, dalam pelaksanaannya, Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh masih menghadapi permasalahan terkait sumber daya manusia IT dan infrastruktur. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum dan menganalisis *collaborative governance* pada Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh. Metode penelitian adalah kuasi kualitatif dengan menggunakan software NviVo 12 dalam pengolahan datanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh menggambarkan bahwa DPMPSTP Kota Banda Aceh dapat mengenali kebutuhan masyarakat yang perlu diimbangi dengan pemanfaatan teknologi. Adanya dukungan teknologi dari Diskominfo dan komitmen positif dari kepala daerah memberikan peluang yang luas bagi penerapan MPP di Kota Banda Aceh. Tahapan strategi debat yang memengaruhi menunjukkan adanya pemerintahan daerah yang adaptif dalam menyesuaikan praktik penerapan Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh. Tahap perencanaan tindakan kolaboratif, telah menunjukkan adanya berbagai pihak yang turut berkolaborasi dan kontribusinya memberikan dampak positif bagi penerapan Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa *collaborative governance* Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh termasuk dalam kategori baik, namun membutuhkan upaya perbaikan serta peningkatan pada beberapa aspek, diantaranya penguatan prioritas anggaran untuk berkolaborasi dengan Lembaga IT dan memperbaiki infrastruktur pendukung layanan.

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

**Abstract.** *The Public Service Mall is one of the manifestations of the concept of collaborative governance concept. However, in its implementation, the Public Service Mall in Banda Aceh City still faces problems related to IT human resources and infrastructure. This research aims to obtain an overview and analyze collaborative governance at the Public Service Mall in Banda Aceh City. The research method is quasi qualitative by using NviVo 12 software in data processing. The results showed that the implementation of the Public Service Mall in Banda Aceh City illustrates that DPMPSTP Banda Aceh City can recognize the needs of the community that need to be balanced with the use of technology. The existence of technological support from Diskominfo and the positive commitment of the regional head provide ample opportunities for the implementation of MPP in Banda Aceh City. The influencing debate strategy stage shows an adaptive local government in adjusting the practice of implementing the Public Service Mall in Banda Aceh City. The collaborative action planning stage has shown that there are various parties who collaborate and their contributions have a positive impact on the implementation of the Public Service Mall in Banda Aceh City. The research conclusion shows that the collaborative governance of the Public Service Mall in Banda Aceh City is in the good category, but requires improvement efforts and improvement in several aspects, including strengthening budget priorities for collaborating with IT Institutions and improving service support infrastructure.*

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

### 1. Pendahuluan

Kolaborasi dalam tata kelola pemerintahan merupakan suatu pendekatan yang semakin diakui dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Indonesia, melalui Peraturan Presiden RI Nomor 89 Tahun 2021 mengamanatkan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP), sebagai wujud dari penyediaan layanan publik yang cepat, nyaman, dan aman. MPP merupakan salah satu wujud dari tindakan kolaborasi yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga elemen lain seperti swasta dan komunitas masyarakat.

Kota Banda Aceh memiliki MPP sebagai wujud dari upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik. MPP Kota Banda Aceh sebagai generasi ketiga menawarkan pendekatan yang lebih maju dengan mengintegrasikan layanan dari pemerintah pusat, daerah, BUMD, dan swasta. Kota Banda Aceh menyambut baik inovasi MPP dari pemerintah pusat, dan pada tahun 2019, MPP di Kota Banda Aceh pun disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat di Kota Banda Aceh.

Berbagai jenis layanan publik dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh merupakan wujud komitmen Pemerintah Kota Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan layanan pemerintah pusat, daerah, BUMD, dan sektor swasta dalam satu lokasi. Layanan yang tersedia di MPP meliputi berbagai kebutuhan masyarakat seperti administrasi kependudukan, perizinan, layanan keimigrasian, pembayaran pajak, dan layanan kesehatan. Beberapa instansi yang terlibat antara lain Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan, Kantor Imigrasi, Kejaksaan Negeri, PT. PLN, dan Polresta Banda Aceh. MPP diharapkan mampu memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan yang cepat, mudah, dan berbasis teknologi informasi, sejalan dengan tantangan revolusi industri 4.0. Selain itu, MPP memperluas peran DPMPTSP sebagai penggerak utama dalam pelaksanaan layanan terpadu, tanpa menggantikan layanan yang sudah ada sebelumnya (Hz, 2020).

Namun dalam implementasinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sebagai *leading sector* dari MPP Kota Banda Aceh, masih menghadapi permasalahan terkait dengan kurangnya tim ahli IT. Di sisi lain, sebagaimana hasil evaluasi dari Kemenpan RB pada tahun 2024, diketahui bahwa MPP Kota Banda Aceh memiliki permasalahan terkait fasilitas umum di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banda Aceh, seperti AC yang kurang dingin dan lift yang sering rusak, telah menjadi perhatian khusus akibat keluhan masyarakat (P. K. B. Aceh, 2024b).

Penelitian terdahulu yang mengkaji MPP di Kota Banda Aceh telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Malia (2021) yang menjelaskan tentang mal pelayanan publik di Kota Banda Aceh, dengan menggunakan kriteria pedoman inovasi dari Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014. Penelitian berikutnya mengkaji tentang standarisasi pelayanan publik khususnya bagi disabilitas di MPP Kota Banda Aceh (Ulsyafa, 2023), mengkaji pelayanan publik yang disediakan oleh MPP Kota Banda Aceh melalui perspektif kebijakan publik (Wias et al., 2022), mengkaji MPP Kota Banda Aceh

melalui perspektif multimedia interaktif (Wati, 2021), dan mengkaji pelayanan publik terkait dengan pemberian izin mendirikan bangunan (Mirjan, 2021).

Merujuk pada permasalahan di atas, dan adanya hasil penelitian terdahulu dengan lokasi yang sama yaitu di MPP Kota Banda Aceh, maka peneliti dapat menyatakan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan penelitian ini terletak pada konsep yang digunakan, yaitu peneliti mengkaji MPP Kota Banda Aceh menggunakan konsep *collaborative governance*. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum dan menganalisis *collaborative governance* Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh.

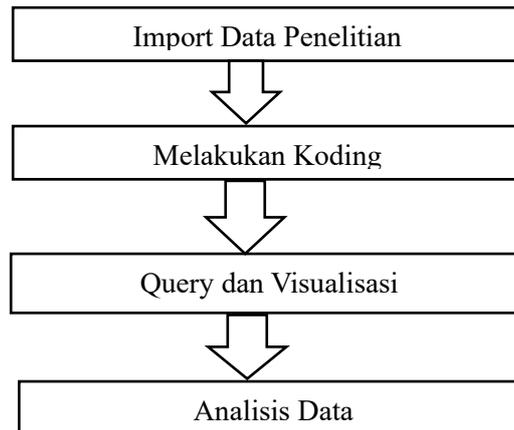
## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian quasi kualitatif. Pendekatan post-positivistik dengan metode kuasi kualitatif menggunakan teori sejak awal penelitian untuk memahami realitas, sehingga peneliti dipandu oleh kerangka konseptual dalam menganalisis objek yang diteliti (Rahardjo, 2023). Peneliti mmempedomani teori *collaborative governance* yang disampaikan oleh Ratner (2012), terkait dengan tiga tahap proses kolaborasi. Penentuan informan dilakukan secara *purposive*, sesuai dengan informan yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan MPP di Kota Banda Aceh. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara semi terstruktur dengan Kepala DPMPTSP, Plt Sekretaris DPMPTSP Kota Banda Aceh, dan pelaksana DPMPTSP Kota Banda Aceh. Peneliti juga melakukan observasi yaitu melakukan pengamatan terkait pelaksanaan pemberian layanan publik oleh pelaksana di MPP Kota Banda Aceh dan dokumentasi, yaitu peneliti mengumpulkan data yang bersumber dari laporan tahunan, survey kepuasan masyarakat, brosur pelayanan, dan menghimpun informasi melalui website resmi pemerintah, serta melalui artikel jurnal yang relevan dengan penelitian ini. Analisis data dilakukan menggunakan reduksi, *display* data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Penelitian ini menggunakan alat bantu software NviVo12 dalam pengolahan dan analisis data. Penelitian dengan NVivo 12 memungkinkan beberapa langkah, diantaranya adalah: (1) Impor data; (2) *coding* data; 3) *coding comparison*; 4) *comparison diagram*; 5) penyajian hasil; dan 6) penarikan kesimpulan (Jones, 2014).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### *Collaborative Governance* Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh

Peneliti mempedomani konsep *collaborative governance* yang disampaikan oleh Ratner (2012), bahwa terdapat tiga tahapan di dalam proses kolaborasi, diantaranya yaitu: identifikasi hambatan dan peluang, strategi debat untuk memengaruhi, dan merencanakan tindakan kolaborasi. Tahap pengolahan dan analisis data yang dilakukan menggunakan Nvivo 12 pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



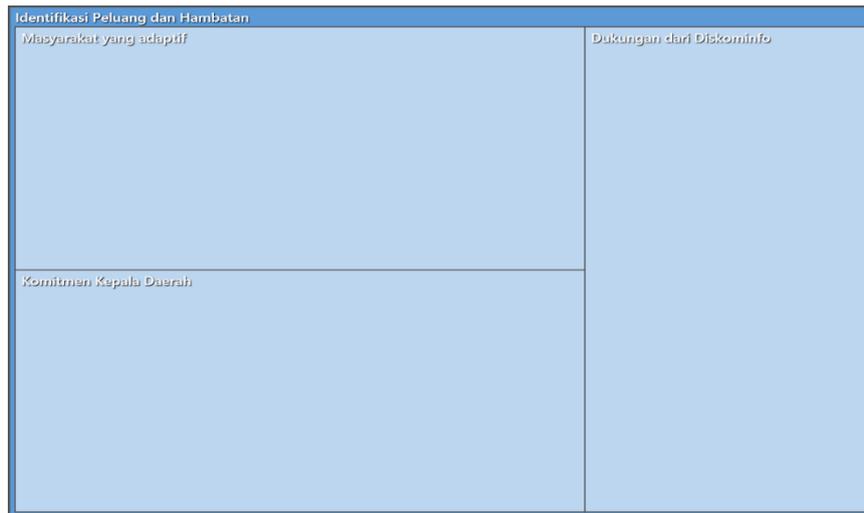
**Gambar 1. Proses Analisis Data dengan Nvivo**

Gambar 1. menjelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Peneliti menghimpun hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan.
- 2) Peneliti melakukan koding data penelitian.
- 3) Peneliti memvisualisasikan data menggunakan fitur Nvivo 12 sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- 4) Peneliti melakukan analisis data yang telah diperoleh melalui Nvivo 12.

Penelitian ini menggunakan software NVivo dalam pengolahan datanya, dan terdapat salah satu fitur yang berfungsi menampilkan visualisasi teks melalui *Word Frequency Query*. Adapun hasil *Word Frequency Query* berdasarkan data penelitian adalah sebagai berikut:





**Gambar 3. Diagram Hierarki Indikator Identifikasi Hambatan dan Peluang**

Gambar 3. menunjukkan tiga faktor utama yang menjadi hambatan dan peluang dalam proses kolaborasi penyelenggaraan MPP di Kota Banda Aceh. Diagram hierarki adalah diagram yang menampilkan serangkaian persegi panjang bertingkat dengan ukuran yang bervariasi, yang menggambarkan tingkatan jumlah atau persentase coding pada setiap node (Wahyuddin & Ismayanti, 2020). Data penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor utama berkaitan dengan hambatan dan peluang, yaitu adanya masyarakat yang adaptif terhadap perubahan, dukungan dari Diskominfo Kota Banda Aceh, dan adanya komitmen dari kepala daerah.

Masyarakat Kota Banda Aceh cenderung dapat menerima adanya MPP. Masyarakat sebagai penerima manfaat dari layanan MPP tersebut memperoleh berbagai kemudahan dan kenyamanan data menerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh pada tahun 2023, yaitu termasuk pada kategori sangat baik.

**Tabel 1. Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Tahun 2023**

NO	Periode	Responden	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Semester I	384 orang	93,67	Sangat Baik (A)
2	Semester II	384 orang	93.80	Sangat Baik (A)
<b>SKM 2023</b>			<b>93.73</b>	<b>Sangat Baik (A)</b>

Sumber: DPMPTSP, 2024

Gambar 3. menunjukkan komitmen dari DPMPTSP untuk melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat Kota Banda Aceh. Hal tersebut juga menggambarkan adanya upaya perbaikan dan peningkatan yang terus menerus dilakukan oleh DPMPTSP dalam rangka menyelenggarakan fungsi pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Sejalan dengan itu, hasil wawancara dengan Plt. Sekretaris DPMPTSP Kota Banda Aceh menyebutkan bahwa: "...Meskipun persiapan kompleks, dengan aplikasi Antrian Layanan, layanan belajar cepat pada tahun 2020, menarik 35 ribu pengguna pada 2021, pengunjung meningkat 55 ribu, dan pada 2023 mencapai 98 ribu. Penggunaan gedung bersama juga memberikan dampak positif pada perekonomian lokal, dengan lantai 1-2 kini penuh oleh pengusaha UMKM. MPP mendapat banyak feedback positif terkait kepraktisan dan efisiensi".

Namun di sisi lain, meskipun sebagian besar masyarakat Kota Banda Aceh dapat menerima dan telah merasakan berbagai manfaat dan dampak dari adanya MPP, masih ada sebagian kecil masyarakat yang memiliki karakter memaksakan keinginan kepada petugas pelayanan MPP. Hal tersebut pernah terjadi ketika petugas pelayanan mengarahkan terkait persyaratan berkas yang perlu dipenuhi oleh masyarakat, tetapi karena masyarakat tidak memiliki berkas sesuai format *file* yang ditentukan, masyarakat pun cenderung memaksakan keinginan agar proses pelayanan dapat dilanjutkan.

Selain faktor masyarakat yang adaptif, terdapat faktor lainnya dalam identifikasi peluang dan hambatan yaitu adanya dukungan dari Diskominfo Kota Banda Aceh. Dukungan dari Diskominfo Kota Banda Aceh sangat memengaruhi terselenggaranya MPP terutama dalam aspek dukungan teknologi. Hal tersebut juga menunjukkan adanya kerjasama yang baik antara DPMPTSP dengan aktor kolaborasi internal di lingkup Pemerintah Kota Banda Aceh, khususnya dalam penyelenggaraan MPP tersebut.

Faktor teknologi merupakan suatu kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan MPP di Kota Banda Aceh, namun adanya dukungan optimal dari Diskominfo mampu mendorong adanya percepatan layanan publik tersebut. Hal tersebut senada dengan pernyataan informan penelitian, bahwa: "...Kami membentuk tim administratif, hukum dan teknis, serta mengandalkan dukungan IT dari Diskominfo. Komitmen tinggi dari kepala daerah memastikan terlaksananya proyek ini dengan baik. Tim IT, dibantu oleh Diskominfo, bekerja keras untuk memastikan semua kebutuhan terpenuhi sebelum pandemi COVID-19".

Faktor peluang dan hambatan berikutnya adalah adanya komitmen kepala daerah dalam pelaksanaan kolaborasi pemerintahan terkait MPP di Kota Banda Aceh. Kepala daerah dinilai sebagai faktor penting dalam pelaksanaan kolaborasi. Sebagaimana disampaikan oleh informan penelitian sebelumnya bahwa komitmen kepala daerah ditunjukkan melalui adanya

regulasi yang jelas dari pembentukan dan pelaksanaan MPP, dan adanya monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin untuk memastikan perkembangan MPP dapat terselenggara secara efektif dan efisien.



**Gambar 4. Pj. Walikota Banda Aceh Berkomunikasi dengan Masyarakat di MPP Kota Banda Aceh**

Gambar 4. menunjukkan bahwa Penjabat Walikota Banda Aceh, melakukan kunjungan ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Banda Aceh untuk meninjau langsung aktivitas dan kualitas pelayanan. Dalam kunjungan tersebut, Pj. Walikota Banda Aceh berdialog dengan masyarakat dan menerima masukan terkait layanan yang diberikan. Pj. Walikota Banda Aceh menegaskan komitmen untuk terus meningkatkan pelayanan publik dan mendorong MPP agar terus berinovasi serta memberikan pelayanan yang efisien dan terintegrasi (P. K. B. Aceh, 2024c).

Merujuk pada uraian di atas, peneliti dapat menyatakan bahwa adanya proses kolaborasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh, memiliki berbagai hambatan dan peluang. Hambatan utama yang dihadapi adalah sebagian kecil masyarakat pun masih menunjukkan sikap kurang kooperatif, seperti memaksakan keinginan terkait persyaratan berkas yang tidak sesuai format. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik memerlukan kesiapan literasi digital sumber daya manusia agar pemerintah dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat (Rahmadanita & Hidayat, 2023). Di sisi lain, peluang yang muncul meliputi masyarakat yang adaptif dan mendukung keberadaan MPP, sebagaimana terlihat dari hasil survei kepuasan yang menunjukkan kategori sangat baik. Hal tersebut sejalan dengan hasil temuan penelitian Badru (2024) bahwa pemerintahan yang lebih responsif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan adanya MPP di Kota Banda Aceh dan dengan meningkatnya kepuasan masyarakat, telah menggambarkan adanya perbaikan yang dilakukan Pemerintah Kota Banda Aceh dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik. Kondisi masyarakat Kota Banda Aceh yang sebagian besar dapat adaptif menerima perubahan layanan, menjadi bukti nyata dari temuan penelitian Aldien et al. (2024) yang menyatakan bahwa dengan adanya digitalisasi layanan publik, maka seiring dengan hal

tersebut, masyarakat pun dapat lebih percaya dan puas terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Adanya digitalisasi pelayanan publik yang didukung oleh SDM yang memadai diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas (Nurrahman et al., 2021). Sikap adaptif terhadap perubahan sangat penting bagi penyelenggara pemerintahan, untuk menghadapi perkembangan teknologi yang pesat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, dan tepat sasaran (Nurrahman, 2022).

Di sisi lain, diketahui bahwa sikap adaptif tidak hanya perlu dimiliki oleh masyarakat kota tetapi juga menjadi suatu keharusan dimiliki oleh pegawai pemerintah. Adanya pegawai yang dapat merespon keluhan masyarakat dengan baik, menjadi upaya dalam peningkatan kualitas layanan publik (Nurrahman et al., 2020). Sejalan dengan hal tersebut, Ilham (2024) menyatakan bahwa apabila terdapat rendahnya kemampuan pegawai untuk dapat adaptif, maka dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Namun, hal tersebut tidak dihadapi oleh Pemerintah Kota Banda Aceh, khususnya pegawai DPMPTSP, karena hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh pegawai memiliki kemampuan adaptif yang memadai. Dukungan teknologi dari Diskominfo juga menjadi kekuatan penting dalam mengatasi hambatan teknologi yang ada. Di samping itu, komitmen kuat kepala daerah melalui regulasi yang jelas serta monitoring dan evaluasi rutin memberikan dasar yang kokoh bagi keberhasilan kolaborasi. Hal tersebut sejalan dengan temuan penelitian dari Ardiansyah (2024) yang menyatakan bahwa semua tingkatan pimpinan perlu mengupayakan komunikasi terbuka dan transparan dalam mendorong inovasi layanan publik. Dengan demikian, adanya komitmen dari pimpinan suatu organisasi dapat mendorong pencapaian tujuan organisasi tepat sasaran, yaitu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Nurrahman & Rahman, 2021).

#### b) Strategi Debat untuk Mempengaruhi (*Debating Strategies for Influence*)

Tahap kedua pada proses kolaborasi adalah strategi debat untuk memengaruhi. Berkaitan dengan hal tersebut, data penelitian melalui diagram hierarkhi NviVo12 menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) strategi aktor kolaborasi dalam pelaksanaan MPP. Terdapat 3 (tiga) strategi yang telah dilaksanakan yaitu belajar dari yang terbaik, membangun sistem informasi, dan memperbaiki infrastruktur, dan terdapat 1 (satu) strategi yang belum dilaksanakan dan menjadi rekomendasi penelitian ini, untuk segera dilakukan, yaitu kerjasama dengan lembaga IT.



**Gambar 5. Diagram Hierarki Indikator Strategi Pelaksanaan MPP**

Diagram hierarki sebagaimana ditunjukkan pada gambar 4. menjelaskan bahwa faktor belajar dari yang terbaik menjadi faktor yang dominan dilakukan. Hal tersebut dilakukan bahkan sejak awal MPP diinisiasi. DPMPTSP Kota Banda Aceh, awalnya mengambil contoh dari model yang diterapkan di DKI Jakarta, Batam, dan Banyuwangi. Namun, DPMPTSP Kota Banda Aceh melakukan penyesuaian agar sesuai dengan kondisi lokal Banda Aceh. Dari DKI Jakarta, DPMPTSP Kota Banda Aceh mengadaptasi sistem administrasi dan teknis, sementara dari Banyuwangi, DPMPTSP Kota Banda Aceh mengadopsi pembentukan kelompok kerja. Tantangan utama yang dihadapi adalah ketiadaan gedung yang memadai, berbeda dengan DKI Jakarta yang memiliki anggaran besar dan fasilitas yang lebih lengkap. Sebagai solusi, DPMPTSP Kota Banda Aceh membentuk tim administratif, hukum, dan teknis, serta mengandalkan dukungan teknologi informasi (IT) dari Diskominfo Kota Banda Aceh.

Strategi berikutnya yaitu membangun sistem informasi. Sistem informasi telah dikembangkan baik secara jumlah maupun kualitas baik oleh DPMPTSP maupun oleh instansi lainnya yang tergabung dalam MPP.

**Tabel 2. Jumlah Layanan di MPP Kota Banda Aceh**

Jumlah Instansi	Jumlah Counter	Jumlah Layanan
31	42	142

Sumber: MPP Kota Banda Aceh, 2024

Tabel 2. menunjukkan berbagai layanan yang disediakan oleh MPP Kota Banda Aceh. Berbagai jenis layanan mulai dari layanan perizinan dan non perizinan, jaminan kesehatan nasional, layanan STNK, layanan sertifikat tanah, layanan sosial ketenagakerjaan, layanan perbankan, layanan kependudukan, hingga layanan keimigrasian, menjadi layanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Banda Aceh ketika mengunjungi MPP. Namun, yang masih menjadi tantangan adalah berkaitan dengan integrasi dan interoperabilitas data. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Plt Sekretaris DPMPTSP Kota Banda Aceh, bahwa: “MPP ini masih membutuhkan banyak pengembangan teknologi karena untuk pelaporannya masih manual, belum terintegrasi secara online”.

Selain mengintegrasikan layanan menjadi satu pintu, DPMPTSP pun membangun sistem informasi baru yaitu Mal Pelayanan Publik Digital. Sejak Februari 2024, DPMPTSP Kota Banda Aceh mulai menggunakan MPP Digital sebagai pengganti sistem elektronik sebelumnya, Sicantikcloud. Aplikasi yang diluncurkan oleh KemenpanRB ini bertujuan untuk mempercepat birokrasi, dengan tahap awal penerapannya difokuskan pada pengajuan izin praktik oleh tenaga medis.

**Tabel 3. Penerbitan Surat Izin Praktek (SIP) melalui MPP Digital**

No.	Bulan	Jumlah
1	Februari	31
2	Maret	329
3	April	133
4	Mei	346
5	Juni	278
<b>Total Jumlah</b>		<b>1117</b>

Sumber: P. K. B. Aceh (2024a)

Tabel 3. menunjukkan bahwa layanan MPP Digital DPMPTSP Kota Banda Aceh telah menerbitkan 1.117 Surat Izin Praktik (SIP) dari 2.101 permohonan yang diterima dalam periode lima bulan, dengan peningkatan signifikan pada Maret dan Mei 2024. Peningkatan tersebut dapat dikaitkan dengan kebutuhan rumah sakit dalam memenuhi persyaratan akreditasi. Meskipun demikian, masih terdapat 984 permohonan yang tertunda akibat masalah database dan ketidakcukupan SKP, yang diharapkan segera teratasi melalui konsultasi dengan contact person khusus MPP Digital (P. K. B. Aceh, 2024a). Hal tersebut menggambarkan adanya kemudahan akses yang disediakan oleh MPP digital sehingga masyarakat pun dapat secara mandiri mengajukan permohonan pelayanan publik. Sejalan dengan hal tersebut,

disampaikan oleh Nurrahman et al. (2022) bawa kemudahan akses perlu menjadi salah satu tolak ukur dari adanya aplikasi pelayanan publik.

Strategi berikutnya yang sedang dilakukan adalah memperbaiki infrastruktur. Hal tersebut sejalan dengan temuan hasil evaluasi dari KemenpanRB bahwa MPP Kota Banda Aceh telah memenuhi hampir semua indikator yang dibutuhkan oleh KemenpanRB, namun terdapat beberapa masalah terkait fasilitas umum, seperti AC yang kurang dingin dan lift yang sering rusak. Permasalahan tersebut mendapat perhatian khusus karena banyaknya keluhan dari masyarakat. Kepala DPMPTSP Kota Banda Aceh, menjelaskan bahwa kendala utama terletak pada pengelolaan anggaran, dan pihaknya telah mengajukan permohonan tambahan anggaran untuk perbaikan fasilitas sejak beberapa tahun lalu (P. K. B. Aceh, 2024b). Senada dengan pernyataan tersebut, informan penelitian lainnya menyatakan bahwa: “strategi kedepannya adalah memperbanyak riset dari daerah-daerah lain yang memiliki program unggulan dan baik terkait pelayanan publik. Selain itu juga akan lebih banyak fokus dalam perbaikan gedung-gedung yang sudah ada termasuk bagian-bagiannya seperti perbaikan toilet”. Di sisi lain, adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat menjadi faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan suatu program (Hidayat et al., 2022). Berkaitan dengan hal tersebut, dibutuhkan anggaran memadai. Aspek pembiayaan, yang meliputi kecukupan modal investasi atau anggaran, sangat penting dalam implementasi suatu program dan harus dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik (Tukan & Rahmadanita, 2023).

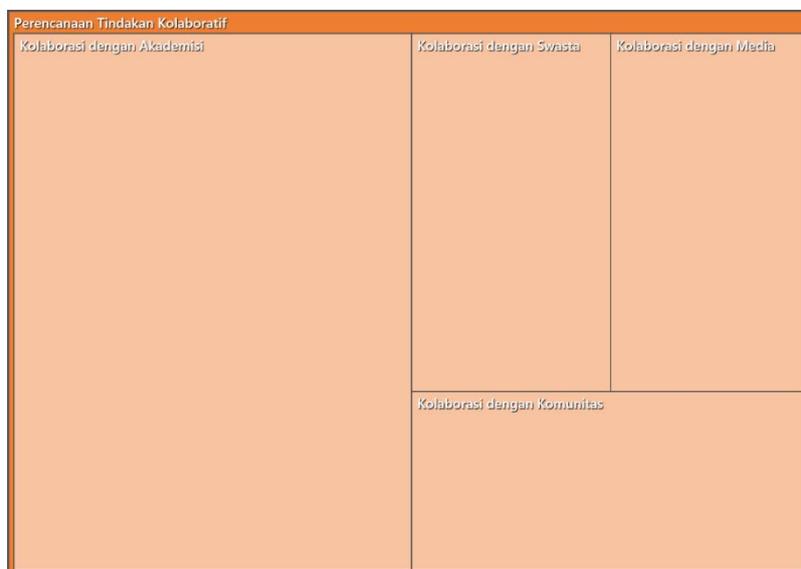
Ketiga strategi di atas merupakan strategi yang sedang dan telah dilaksanakan dalam proses kolaborasi MPP Kota Banda Aceh. Adapun strategi berikutnya merupakan strategi ke depan yang diharapkan dapat mengembangkan MPP lebih optimal. Strategi tersebut adalah bekerjasama dengan Lembaga IT. Hal tersebut merupakan tindaklanjut dari adanya tantangan sumber daya manusia yang ahli di bidang IT yang belum memadai dimiliki oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa adanya upaya belajar dari yang terbaik dalam mengadopsi dan mengimplementasikan MPP, Pemerintah Kota Banda Aceh pun melanjutkan riset dan melakukan *benchmarking* ke MPP Kabupaten Badung, Bali. Sejalan dengan hal tersebut, disampaikan oleh informan penelitian bahwa: “Badung mampu merekrut tim IT dalam satu ruangan. Hal tersebut bisa dilakukan karena anggaran yang memadai, dan juga bekerjasama dengan STIKOM. Jadi polanya, ASN tinggal meminta aplikasi/website, maka tim IT langsung mengerjakan. Sementara itu, kondisi yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh baru memiliki tenaga ahli IT Junior, dikarenakan anggaran yang masih

terbatas. Oleh sebab itu, kedepannya, diharapkan DPMPTSP Kota Banda Aceh dapat berkolaborasi dengan Lembaga IT seperti Telkom University, dan sejenisnya.

c) Merencanakan Tindakan Kolaboratif (*Planning Collaborative Actions*)

Tahap ketiga dalam proses kolaborasi adalah merencanakan tindakan kolaboratif. DPMPTSP dalam menyelenggarakan MPP Kota Banda Aceh melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Aktor kolaborasi internal diantaranya adalah Diskominfo dan berbagai instansi terkait lainnya yang telah tergabung di dalam MPP, seperti Disdukcapil, BPKK, DPUPR, Perkim, dan DLHK3. Aktor kolaborasi eksternal diantaranya adalah BPJS Ketenagakerjaan, Pos Indonesia, PLN, Bank Aceh, Bank Syariah Indonesia, hingga BPJS Kesehatan. Seluruh kolaborasi yang dilakukan dengan pihak eksternal didukung oleh adanya PKS (Perjanjian Kerjasama) antar instansi tersebut.



**Gambar 6. Diagram Hierarki Indikator Merencanakan Tindakan Kolaboratif**

Gambar 6. merupakan perencanaan tindakan kolaboratif yang dilaksanakan dengan berbagai aktor kolaborasi. Kolaborasi dengan akademisi menempati posisi yang paling dominan, karena kolaborasi yang dilakukan sebagian besar bekerjasama dengan pihak akademisi yang berada di lingkungan Kota Banda Aceh. Berikutnya, kolaborasi dengan swasta, pihak media, dan komunitas, juga telah menempati posisi sebagai aktor kolaborasi eksternal yang mendukung penyelenggaraan MPP di Kota Banda Aceh.

Hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa “Akademisi itu justru sangat berkontribusi. *Feedback* mereka juga sangat nyata, *feedback* positif di media sosial, mereka ikut publish dan semua kampus ikut mengirim *job training*”. Senada dengan itu, informan lainnya pun menyampaikan bahwa: “Dari mahasiswa ini pun membuat banyak

artikel yang memuat berita tentang mall pelayanan publik sehingga semakin meningkat pengetahuan orang-orang tentang mall pelayanan publik”.

Akademisi sebagai aktor kolaborasi MPP di Kota Banda Aceh berasal dari kalangan akademisi di universitas yang ada di Kota Banda Aceh. Kolaborasi yang dilakukan didukung oleh dokumen PKS antar instansi. Peran dari akademisi adalah menyediakan Mahasiswa yang melakukan *job training* dan turut mempromosikan MPP di media sosial. Dalam hal ini, peneliti berpendapat, bahwa peran dari aktor kolaborasi yang berasal dari akademisi perlu diperluas. Akademisi dapat berperan lebih luas terutama dalam hal/kegiatan penelitian/riset yang dapat mendukung eksistensi MPP di Kota Banda Aceh. Di samping itu, akademisi sebaiknya juga dapat berperan dalam penyediaan SDM memadai khususnya SDM ahli IT yang dapat mendukung keberhasilan MPP di Kota Banda Aceh. Sehingga hal tersebut dapat mengisi kekosongan/celah dari kondisi faktual yang saat ini dihadapi terkait dengan permasalahan SDM IT.

Pihak swasta, menjadi aktor kolaborasi berikutnya dalam penyelenggaraan MPP di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk kolaborasi dari pihak swasta adalah *sponsorship*. Bentuknya dapat berupa pemasangan baliho, poster, spanduk, di tempat kerja pihak swasta. Di samping itu, kolaborasi dengan swasta, dalam hal ini perbankan telah dilakukan dengan beberapa bank yang ada di Kota Banda Aceh, diantaranya adalah Bank Aceh dan Bank Syariah Indonesia. Bentuk kolaborasi dilakukan melalui dukungan *cashless* dalam pelayanan publik. Selanjutnya, media, menjadi aktor kolaborasi dalam mempublikasikan produk atau hasil layanan dari MPP Kota Banda Aceh. Berikutnya, komunitas menjadi aktor kolaborasi yang juga mendukung adanya MPP di Kota Banda Aceh. Namun, sifatnya spontanitas, dan tidak dalam jangka waktu panjang sehingga tidak dituangkan dalam bentuk dokumen kerjasama. Komunitas dari anak sekolah atau dari kepemudaan yang berkunjung ke MPP lalu mempromosikan MPP ke masyarakat lainnya, menjadi salah satu bentuk kolaborasi yang dilakukan.

#### 4. Kesimpulan

Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh menggambarkan tahap kolaborasi yang melibatkan berbagai aktor kolaborasi, baik internal maupun eksternal. DPMPTSP Kota Banda Aceh dapat mengenali kebutuhan masyarakat yang perlu diimbangi dengan pemanfaatan teknologi dalam pemberian layanan publik. Adanya masyarakat yang sebagian besar adaptif, dukungan teknologi dari Diskominfo dan komitmen positif dari kepala daerah memberikan peluang yang luas bagi penerapan MPP di Kota Banda Aceh. Tahapan

strategi debat yang memengaruhi menunjukkan adanya pemerintahan daerah yang adaptif dalam menyesuaikan praktik penerapan Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh. Pemerintah Kota Banda Aceh menghadapi tantangan lainnya yang berkaitan dengan integrasi data, perbaikan fasilitas, dan aspek kerjasama dengan Lembaga IT. Tahap perencanaan tindakan kolaboratif, telah menunjukkan adanya berbagai pihak yang turut berkolaborasi dan kontribusinya memberikan dampak positif bagi penerapan Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh.

## 5. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kota Banda Aceh, khususnya DPMPTSP Kota Banda Aceh dan Diskominfo Kota Banda Aceh, yang telah memberikan kesempatan, waktu, dan kemudahan peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada Lembaga Riset dan Pengkajian Strategi Pemerintahan (Lemrisk) IPDN yang telah memfasilitasi dana penelitian ini.

## 6. Daftar Pustaka

- Aceh, M. P. (2019). *Mal Pelayanan Publik Banda Aceh Resmi Diluncurkan*. Info Publik. <https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/390431/mal-pelayanan-publik-banda-aceh-resmi-diluncurkan?show=>
- Aceh, P. K. B. (2024a). *1.117 SIP Telah Diterbitkan Melalui MPP Digital*. DPMPTSP Kota Banda Aceh. <https://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/jumlah-sip-yang-telah-diterbitkan-melalui-mpp-digital-mencapai-1-117-sip/>
- Aceh, P. K. B. (2024b). *Kemenpan RB Lakukan Monitoring dan Evaluasi Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh*. DPMPTSP Kota Banda Aceh. <https://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/kemenpan-rb-lakukan-monitoring-dan-evaluasi-mal-pelayanan-publik-kota-banda-aceh/>
- Aceh, P. K. B. (2024c). *Pj Walikota Banda Aceh Kunjungi MPP Kota Banda Aceh*. DPMPTSP Kota Banda Aceh. <https://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/pj-walikota-banda-aceh-kunjungi-mpp-kota-banda-aceh/>
- Aldien, K., Bagaskara, D. L., & Subakti, W. I. (2024). Kualitas Pelayanan Punlik Berbasis Web Dari Perspektif Masyarakat Di Desa Cinunuk. *Pentahelix: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24853/penta.2.1.1-10>
- Ardiansyah, N. (2024). PeranKepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi KasusPTPelindo IIICabang Bima). *Jurnal Mimbar Administrasi*, 21(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.56444/mia.v21i2.2027>
- Badru, B. (2024). Membangun ASN Adaptif di Sulawesi Selatan melalui Integrasi AI: Revolusi Digital di BPSDMProvinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Sipatokkong*, 5(3). <http://ojs.bpsdmsulsel.id/index.php/sipatokkong/article/view/271>
- Hidayat, F., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya

- Aparatur Melalui Diklat Teknis Pada Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 10(1). <https://doi.org/10.33701/jmsda.v10i1.2500>
- HZ. (2020). *MPP Kota Banda Aceh Wujud Komitmen Pemko Banda Aceh Tingkatkan Pelayanan*. Diskominfo Kota Banda Aceh. MPP Kota Banda Aceh Wujud Komitmen Pemko Banda Aceh Tingkatkan Pelayanan
- Ilham. (2024). Dampak Rendahnya Sikap/Perilaku Harmonis, Adaptif dan Kolaboratif terhadap Kerja Berkelanjutan Pegawai Publik. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.59059/mutiara.v2i3.1296>
- Jones, A. E. (2014). Qualitative Data Analysis with NVivo. *Journal of Education for Teaching*, 40(2). <https://doi.org/doi.org//10.1080/02607476.2013.866> .
- Malia, N. (2021). *Inovasi Mall Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh* [UIN Ar-raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/18557/>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Mirjan, M. (2021). *Analisis Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Banda Aceh (Tinjauan Berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh No 4 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan)* [UIN Ar-Raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/18813/>
- Nurrahman, A. (2022). Pengembangan Desa Sukapura Menuju Smart Village. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.3055>
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloudpada Pelayanan Publik Perizinanberbasis E-Governmentdikabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2). <https://doi.org/Keywords: Effectiveness, Si Cantik Cloud, Public Service, E-government Abstract> The focus of the study is the application of the Si Cantik Cloud application. The purpose of this study is to obtain a general description of the effectiveness of Si Cantik in e-government-based licensing public services in Purwakarta Regency. The research method is descriptive
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., & Sani, M. F. (2020). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Wahana BhaktiPraja*, 10(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v10i2.1401>
- 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>
- Rahardjo, M. (2023). *Apa itu kuasi kualitatif?* <http://repository.uin-malang.ac.id/15379/>
- Rahmadanita, A., & Hidayat, E. (2023). Tren Penelitian Literasi Digital (Digital Literacy) Tahun 2012-2022: Sebuah Pendekatan Bibliometrik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3850>
- Ratner, B. D. (2012). *Collaborative governance Assessment*. CGIAR Research Program on

- Aquatic Agricultural Systems and the CGIAR Research Program on Policies. [https://web.archive.org/web/20181103094217/http://aquaticcommons.org/10944/1/WF\\_3465.pdf](https://web.archive.org/web/20181103094217/http://aquaticcommons.org/10944/1/WF_3465.pdf)
- Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Registratie*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717>
- Ulsyafa, U. (2023). *Standarisasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh* [UIN Ar-Raniry Banda Aceh]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34462/>
- Wahyuddin, W., & Ismayanti, M. (2020). Persepsi Guru Mengenai Guru Ideal. *Jurnal Nalar Pendidikan*, 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/jnp.v8i2.15258> Abstract
- Wati, R. K. (2021). *Analisis Hubungan Multimedia Interaktif terhadap Peningkatan Pelayanan Publik untuk Mendukung Smart City di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh* [UIN Ar-Raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/16787/>
- Wias, D., Ubaidullah, & Ardiansyah. (2022). Kebijakan Walikota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus: Pembentukan Mal Pelayanan Publik). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Syiah Kuala*, 7(1). <https://jim.usk.ac.id/FISIP/article/view/18798>



© 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/>).