

PENTAHELIX COLLABORATION DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK PRIMA DI KANTOR CAMAT PADANGSIDIMPUAN UTARA

Safran Efendi Pasaribu, Nurhamidah Gajah, Soritua Ritonga, Muhammad Darwis

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan
safran.efendi@um-tapsel.ac.id

Abstract

Excellent public service is the main benchmark for the success of bureaucratic reform, but the reality of limited resources at the sub-district level demands a synergistic approach. This community service (PkM) article aims to document and analyze the effectiveness of the implementation of the Pentahelix collaboration by involving academics, local government, the community, and the media in improving service quality at the North Padangsidimpuan Sub-district Office. The method used is Action Research with a qualitative-descriptive approach through participatory observation and in-depth interviews. The PkM results show that the Pentahelix collaboration successfully mitigated bureaucratic obstacles and increased the capacity of the apparatus in terms of preparing Standard Operating Procedures (SOPs). This intervention significantly increased the service speed indicator by 25% and increased the Community Satisfaction Index (IKM). This collaboration model not only produces outputs of improved service quality, but also creates outcomes in the form of sustainable innovation and knowledge transfer from academics to local governments. This activity recommends the Pentahelix Collaboration as an effective adaptive framework for replicating Excellent Public Service in sub-district-level government areas.

Keywords: Pentahelix Collaboration, Excellent Public Service, Sub-district Office, North Padangsidimpuan, Action Research.

Abstrak

Pelayanan publik prima merupakan tolok ukur utama keberhasilan reformasi birokrasi, namun realitas keterbatasan sumber daya di tingkat kecamatan menuntut adanya pendekatan sinergis. Artikel pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini bertujuan mendokumentasikan dan menganalisis efektivitas implementasi kolaborasi Pentahelix dengan melibatkan akademisi, pemerintah daerah, masyarakat, dan media dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Camat Padangsidimpuan Utara. Metode yang digunakan adalah Action Research dengan pendekatan kualitatif-deskriptif melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Hasil PkM menunjukkan bahwa kolaborasi Pentahelix berhasil memitigasi hambatan birokrasi dan meningkatkan kapasitas aparatur dalam hal penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Intervensi ini secara signifikan meningkatkan indikator kecepatan layanan sebesar 25% dan meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Model kolaborasi ini tidak hanya menghasilkan output peningkatan kualitas layanan, tetapi juga menciptakan outcome berupa keberlanjutan inovasi dan knowledge-transfer dari akademisi ke pemerintah daerah. Kegiatan ini merekomendasikan Pentahelix Collaboration sebagai kerangka kerja adaptif yang efektif untuk mereplikasi Pelayanan Publik Prima di wilayah pemerintahan setingkat kecamatan.

Keywords: Kolaborasi Pentahelix, Pelayanan Publik Prima, Kantor Camat, Padangsidimpuan Utara, Action Research..

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan ujung tombak kehadiran negara dan tolok ukur utama keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus berasaskan partisipasi, akuntabilitas, transparansi, dan berkeadilan, menuntut pergeseran paradigma dari *ruler* menjadi *servant*. Kualitas pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif menjadi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, mewujudkan Pelayanan Publik Prima—yakni pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan pengguna—bukanlah tugas tunggal instansi pemerintah. Realitas kompleksitas masalah sosial dan keterbatasan sumber daya menuntut adanya pendekatan kolaboratif (*collaborative governance*). Upaya kolaboratif diartikan sebagai proses interaksi antara aktor pemerintah, sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil untuk mencapai tujuan bersama yang tidak dapat dicapai secara individual. Dalam konteks Indonesia, kolaborasi menjadi penting mengingat desentralisasi kewenangan yang menempatkan peran pemerintah daerah, khususnya di tingkat kecamatan sebagai lini terdepan (*front office*), sangat strategis dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat, mulai dari pengurusan administrasi kependudukan hingga perizinan sederhana. Oleh karena itu, sinergi multi-pihak dalam bentuk upaya kolaboratif adalah prasyarat mutlak untuk mengatasi berbagai hambatan birokrasi, meningkatkan kapasitas aparat, dan pada akhirnya, mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar prima.

Sejumlah penelitian terdahulu di Indonesia telah menggarisbawahi pentingnya kolaborasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Studi di berbagai kota besar menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan seringkali dipengaruhi oleh kuatnya jejaring kemitraan (*partnership network*) antara pemerintah daerah dengan pihak ketiga, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi informasi dan pelatihan sumber daya manusia (SDM). Secara umum, temuan dominan mengidentifikasi bahwa hambatan utama terletak pada ego sektoral, perbedaan persepsi antarlembaga, dan belum optimalnya kerangka hukum yang mendukung kolaborasi formal. Lebih spesifik di Provinsi Sumatera Utara (Sumut), penelitian-penelitian terfokus pada kinerja pemerintah daerah seringkali mengungkap disparitas kualitas pelayanan antara pusat kota (Medan) dengan daerah penyangga atau kota otonom lain. Misalnya, beberapa studi kasus di lingkungan Pemerintah Kota di Sumut menunjukkan bahwa inisiatif pelayanan publik sering terhenti atau kurang berkelanjutan akibat lemahnya komitmen politik pada level organisasi dan kurangnya transfer pengetahuan dari perguruan tinggi atau lembaga profesional. Kondisi geografis dan sosiokultural di kota-kota seperti Padangsidimpuan yang memiliki karakteristik khas wilayah Sumatera Bagian Selatan (Tabagsel), menambah kompleksitas tantangan, menuntut adanya model kolaborasi yang adaptif dan spesifik. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun semangat kolaborasi ada, implementasi praktisnya di tingkat kecamatan—seperti Kantor Camat Padangsidimpuan Utara—masih memerlukan intervensi terstruktur dan pendampingan yang berbasis bukti dari akademisi.

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, yang berfokus pada upaya kolaboratif di Kantor Camat Padangsidempuan Utara, diharapkan memberikan manfaat signifikan, baik secara mikro maupun makro. Pertama, bagi Kantor Camat Padangsidempuan Utara, PkM ini akan menjadi katalisator perubahan dengan menyediakan kerangka kerja praktis (*practical framework*) untuk memetakan kebutuhan pelayanan, mengidentifikasi celah (*gap*) kualitas, dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang berbasis kolaborasi dengan Perguruan Tinggi (PT). Kedua, bagi masyarakat pengguna layanan, manfaatnya adalah peningkatan kepuasan melalui pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terukur. Pendampingan ini secara langsung berkontribusi pada terciptanya ekosistem layanan yang lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan warga. Ketiga, bagi Perguruan Tinggi (PT), kegiatan ini memperkuat peran Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam hilirisasi ilmu pengetahuan dan transfer teknologi tepat guna kepada pemerintah daerah, sekaligus memperkaya data empiris untuk pengembangan keilmuan administrasi publik. Secara keseluruhan, PkM ini diharapkan menjadi model percontohan (*pilot project*) bagi kantor kecamatan lain di Kota Padangsidempuan, menunjukkan bahwa sinergi kolaboratif mampu secara nyata mentransformasi kualitas pelayanan publik prima di tingkat pemerintahan paling bawah.

Artikel ini membawa unsur kebaruan yang membedakannya dari laporan kegiatan PkM sejenis. Kebaruan utama terletak pada pendekatan kolaboratif terintegrasi yang diimplementasikan. Penelitian dan pengabdian sebelumnya umumnya

berfokus pada pelatihan SDM atau implementasi teknologi secara parsial. Artikel ini secara spesifik mendokumentasikan dan menganalisis proses, tantangan, dan hasil dari upaya kolaboratif yang melibatkan setidaknya tiga pilar utama (*triple helix*): akademisi (memberikan *knowledge-based intervention*), aparaturnya kecamatan (sebagai *implementer* dan *executor*), dan perwakilan masyarakat (sebagai *auditor* dan *beneficiary*). Kami tidak hanya melaporkan kegiatan, tetapi merumuskan peta jalan (*roadmap*) kolaboratif yang terbukti efektif meningkatkan indikator kualitas pelayanan di lokasi yang memiliki keterbatasan sumber daya. Keunikan kontekstual di Kecamatan Padangsidempuan Utara sebagai wilayah dengan dinamika layanan yang tinggi namun seringkali terhambat oleh proses birokrasi, menjadikan model intervensi kolaboratif yang didokumentasikan dalam artikel ini relevan dan berpotensi untuk direplikasi di wilayah perkotaan dengan karakteristik serupa.

Berdasarkan latar belakang dan urgensi di atas, artikel ini berfokus pada deskripsi komprehensif implementasi program pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan kolaboratif. Tujuan utama dari penulisan artikel ini adalah (1) mendokumentasikan tahapan dan *output* dari upaya kolaborasi antara tim PkM dengan Kantor Camat Padangsidempuan Utara dalam mewujudkan pelayanan publik prima, dan (2) menganalisis dampak praktis dari model kolaboratif yang diterapkan terhadap peningkatan indikator mutu pelayanan (misalnya, kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pengguna layanan). Metode yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah metode deskriptif kualitatif

dengan pendekatan studi kasus PkM (*Community-Based Research/Action Research*). Data utama dikumpulkan melalui observasi partisipatif selama proses pendampingan, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan Camat dan staf pelaksana layanan, serta survei kepuasan masyarakat pasca-intervensi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data (*display*), dan penarikan kesimpulan, memastikan bahwa temuan yang disajikan berbasis pada bukti lapangan yang kuat dan otentik.

METODE PENERAPAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan metode Aksi Penelitian (*Action Research*) dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Metode ini dipilih karena memungkinkan tim PkM bertindak sebagai fasilitator yang berkolaborasi aktif dengan mitra untuk mengatasi masalah nyata di lapangan. Penerapan dilaksanakan dalam empat tahapan siklus: Diagnosis (pemetaan kebutuhan dan gap layanan), Perencanaan (perumusan solusi kolaboratif), Implementasi (penerapan intervensi), dan Evaluasi (pengukuran dampak).

Kerangka utama yang diterapkan adalah *Pentahelix Collaboration*, melibatkan lima pilar: Akademisi (transfer pengetahuan dan pendampingan), Pemerintah (Kantor Camat sebagai pelaksana), Masyarakat (survei kepuasan dan masukan), dan Media (diseminasi informasi).

Data dikumpulkan melalui Observasi Partisipatif selama 3 bulan, wawancara mendalam dengan aparatur layanan dan Camat, serta Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelum dan sesudah intervensi. Fokus intervensi adalah penyusunan SOP berbasis digital dan pelatihan *service excellence* kepada

staf layanan. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk mengukur peningkatan kualitas layanan dan efektivitas kolaborasi Pentahelix yang diterapkan.

HASIL DAN KETERCAPAIAN SASARAN

Tujuan kegiatan

Tujuan utama dari pelaksanaan kegiatan PkM ini adalah mentransformasi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Padangsidempuan Utara melalui implementasi kerangka Pentahelix Collaboration yang efektif.

Secara lebih spesifik, tujuan PkM ini meliputi:

1. Meningkatkan Pemahaman dan Kapasitas Aparatur:
 - o Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada seluruh staf dan aparatur Kantor Camat Padangsidempuan Utara mengenai konsep *Service Excellence* dan penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
 - o Meningkatkan keterampilan teknis aparatur, khususnya dalam mengoperasikan sistem informasi atau teknologi yang relevan untuk mendukung pelayanan berbasis digital.
2. Mengembangkan Instrumen Pelayanan yang Terstandar:
 - o Membantu Kantor Camat dalam menyusun, merevisi, dan mengesahkan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan utama yang jelas, transparan, dan terukur, sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan prima.

- o Mendesain dan mengimplementasikan mekanisme Pengukuran Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berkelanjutan sebagai alat evaluasi internal.
- 3. Mengimplementasikan Kolaborasi Pentahelix Secara Efektif:
 - o Memfasilitasi terwujudnya sinergi antara Akademisi (transfer pengetahuan), Pemerintah (komitmen pelaksanaan), Masyarakat (pemberian *feedback* konstruktif), dan Media (sosialisasi dan transparansi layanan).
 - o Menciptakan model kolaborasi yang adaptif dan teruji yang dapat dijadikan *best practice* bagi kantor kecamatan lain di Kota Padangsidimpuan.
- 4. Mewujudkan *Outcome* Pelayanan Publik Prima:
 - o Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Camat Padangsidimpuan Utara pasca-intervensi kolaboratif, sebagai indikator kunci peningkatan kualitas layanan.
 - o Menghasilkan rekomendasi kebijakan praktis bagi Pemerintah Kota Padangsidimpuan terkait optimalisasi fungsi dan peran kantor kecamatan melalui pendekatan kolaboratif.

Realisasi Tujuan dan Temuan Lapangan

Realisasi Tujuan

Tujuan PkM telah terealisasi melalui tiga fase intervensi utama dalam kerangka Pentahelix Collaboration.

Fase 1 (Diagnosis dan Perencanaan) melibatkan kolaborasi antara akademisi dan aparatur untuk memetakan kebutuhan layanan dan meninjau SOP yang sudah ada. Fase 2 (Implementasi) berhasil menyelenggarakan *workshop* tentang *Service Excellence* bagi 100% staf layanan di Kantor Camat dan memfinalisasi serta mensahkan SOP Layanan Berbasis Digital (khususnya untuk pengurusan surat pengantar). Fase 3 (Evaluasi) melibatkan pilar masyarakat dan media, di mana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan pasca-intervensi.

Temuan Lapangan

Implementasi Pentahelix Collaboration menghasilkan temuan lapangan yang signifikan:

1. Peningkatan Kapasitas Aparatur: Pelatihan *Service Excellence* terbukti meningkatkan motivasi kerja dan pemahaman staf terhadap prinsip Pelayanan Prima. Hasil pra-pasca tes menunjukkan peningkatan skor pemahaman konsep layanan sebesar 30% pada staf pelaksana.

2. Efisiensi Layanan: Adopsi SOP Layanan Berbasis Digital (menggunakan platform berbagi dokumen sederhana) berhasil mereduksi waktu tunggu untuk pengurusan surat pengantar rata-rata dari 15 menit menjadi 10 menit.

3. Peningkatan Kepuasan Masyarakat: Hasil Survei IKM menunjukkan kenaikan skor dari kategori "Kurang Baik" (sebelum PkM) menjadi "Baik" (setelah PkM). Kenaikan ini didorong oleh membaiknya faktor kecepatan, transparansi, dan keramahan petugas.

4. Sinergi Keberlanjutan: Terbentuknya Tim Khusus di Kantor Camat untuk memelihara inovasi layanan menjadi bukti keberlanjutan PkM. Ini merupakan hasil nyata

kolaborasi antara akademisi dan pemerintah, yang menjamin *knowledge transfer* terus berlanjut.

Secara umum, temuan ini memperkuat tesis bahwa Pentahelix Collaboration adalah model yang efektif untuk mengatasi hambatan birokrasi dan mencapai *outcome* peningkatan kualitas pelayanan secara nyata di tingkat lini depan pemerintahan.

Strategi Pelaksanaan

Pelaksanaan PkM ini menggunakan strategi kolaborasi terintegrasi yang berlandaskan pada kerangka Pentahelix, dibagi menjadi tiga tahapan strategis:

1. Strategi Penguatan Kapasitas Internal (Pemerintah dan Akademisi): Tahap awal berfokus pada analisis kebutuhan dengan melibatkan akademisi untuk memetakan *gap* kualitas layanan di Kantor Camat. Hasilnya digunakan untuk merancang modul pelatihan *Service Excellence* dan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Digital yang relevan. Akademisi bertindak sebagai *knowledge provider* dan *capacity builder*.

2. Strategi Implementasi dan Adopsi Inovasi (Pemerintah): Melakukan implementasi SOP dan teknologi sederhana (seperti *shared drive* atau formulir daring) untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi. Dalam hal ini, potensi dukungan infrastruktur dari unsur bisnis atau kemitraan kecil dipertimbangkan untuk menjamin kelancaran adopsi sistem baru.

3. Strategi Evaluasi dan Keberlanjutan (Masyarakat dan Media): Pilar Masyarakat diaktifkan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan sesi *focus group discussion* (FGD) untuk memberikan umpan balik langsung. Pilar Media digunakan untuk sosialisasi perubahan layanan baru,

menjamin transparansi, dan menciptakan *public awareness*. Strategi ini bertujuan menciptakan *sense of ownership* pada mitra agar inovasi layanan berkelanjutan.

Tantangan dan Masalah yang Dihadapi

Pelaksanaan PkM dengan kerangka Pentahelix Collaboration di Kantor Camat Padangsidempuan Utara menghadapi beberapa tantangan signifikan:

1. Resistensi Internal terhadap Perubahan: Awalnya, terdapat resistensi dari sebagian kecil aparatur senior terhadap adopsi SOP digital baru dan *mindset* pelayanan prima. Persepsi bahwa perubahan menambah beban kerja menjadi hambatan utama dalam fase implementasi.

2. Keterbatasan Sumber Daya dan Infrastruktur TI: Meskipun didorong menuju layanan digital, ketersediaan infrastruktur Teknologi Informasi (TI) (seperti *bandwidth* internet yang stabil dan perangkat keras yang memadai) di Kantor Camat masih menjadi kendala periodik yang memengaruhi kecepatan pemrosesan layanan.

3. Mobilisasi Penuh Pilar Pentahelix: Tantangan terbesar adalah memastikan keterlibatan aktif dan berkelanjutan dari semua pilar non-pemerintah. Sulitnya mengikat komitmen lintas sektor untuk mendukung infrastruktur dan memobilisasi partisipasi Masyarakat dalam memberikan *feedback* konstruktif secara konsisten membutuhkan upaya persuasif ekstra.

4. Disparitas Pemahaman Kolaborasi: Adanya perbedaan pemahaman antara akademisi (yang berfokus pada model ideal) dan pelaksana di lapangan (yang berfokus pada kepraktisan birokrasi) sempat

menghambat penyusunan SOP digital yang fungsional dan aplikatif.

Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa mewujudkan kolaborasi Pentahelix memerlukan strategi komunikasi dan adaptasi yang kuat.

Respons Mitra Pelaksana (Kantor Camat Padangsidimpuan Utara)

Pihak Kantor Camat Padangsidimpuan Utara, menyampaikan apresiasi dan penghargaan setinggi-tingginya atas pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan khususnya oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam bentuk Praktik Kerja Administrasi yang salahsatu tujuannya adalah untuk memaksimalkan dan mewujudkan pelayanan prima di kantor Camat tersebut. Program ini bukan hanya sekedar pendampingan, tetapi merupakan transformasi mendasar dalam cara kami melayani masyarakat.

Sebelum adanya intervensi kolaboratif ini, tantangan terbesar kami adalah inkonsistensi standar layanan dan minimnya pemanfaatan teknologi, yang berdampak langsung pada rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui sinergi Pentahelix, khususnya *knowledge transfer* dari akademisi, staf kami kini memiliki pemahaman yang solid tentang konsep *Service Excellence* dan mampu mengoperasikan SOP digital yang terstandar.

Dampak nyata yang kami rasakan sangat signifikan. Kami berhasil mengurangi waktu tunggu layanan dan menyaksikan peningkatan nyata dalam IKM kami. Hal ini membuktikan bahwa kolaborasi lintas sektor—melibatkan kami sebagai pemerintah, akademisi, dan partisipasi masyarakat—adalah kunci untuk

mengatasi hambatan birokrasi di tingkat kecamatan.

Kami berkomitmen penuh untuk melanjutkan dan memperluas model layanan prima ini. Inovasi yang telah diterapkan, seperti SOP digital, akan kami integrasikan sepenuhnya ke dalam sistem kerja harian. Kami berharap kemitraan dengan perguruan tinggi dapat terus berlanjut untuk memastikan keberlanjutan inovasi dan mempertahankan capaian kualitas pelayanan publik prima di Padangsidimpuan Utara.

Implikasi Program

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan kerangka Pentahelix Collaboration ini membawa implikasi signifikan dalam tiga domain utama:

1. **Implikasi Teoritis:** Kegiatan ini memperkaya literatur tentang *Collaborative Governance* di tingkat lokal. Keberhasilan implementasi Pentahelix di Kantor Camat Padangsidimpuan Utara memberikan bukti empiris bahwa kolaborasi multi-pihak efektif dan aplikatif sebagai model alternatif peningkatan kualitas layanan di daerah dengan keterbatasan sumber daya. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa pendekatan *top-down* harus dilengkapi dengan kemitraan *bottom-up* yang didorong oleh sinergi akademisi.

2. **Implikasi Praktis:** Hasil PkM ini menciptakan prototipe model layanan prima di tingkat kecamatan. Keberhasilan dalam meningkatkan IKM dan menstandarisasi SOP digital memberikan *best practice* yang dapat segera diimplementasikan oleh kantor camat lain di Kota Padangsidimpuan. Ini mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan pemerintah daerah lain untuk merancang model peningkatan kualitas layanan dari awal.

3. Implikasi Kebijakan: Kami merekomendasikan kepada Pemerintah Kota Padangsidimpuan untuk mengadopsi kerangka Pentahelix Collaboration sebagai strategi formal dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) guna mewujudkan Reformasi Birokrasi yang berfokus pada kualitas pelayanan publik. Kebijakan ini akan menjamin keberlanjutan kemitraan akademisi-pemerintah dan alokasi anggaran yang memadai untuk pemeliharaan inovasi digital.

Dokumentasi kegiatan



KESIMPULAN

Pelaksanaan PkM ini terbukti efektif mencapai tujuannya. Kolaborasi yang melibatkan akademisi, pemerintah, dan masyarakat secara terstruktur berhasil mengatasi hambatan birokrasi dan resistensi internal. Dampak paling signifikan adalah peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan tercapainya efisiensi waktu layanan melalui adopsi SOP digital baru. Model Pentahelix berhasil mentransfer *knowledge* secara praktis, menciptakan budaya *service excellence*, dan membentuk *pilot project* layanan prima di tingkat kecamatan. Keberhasilan ini menegaskan bahwa sinergi multi-pihak adalah prasyarat fundamental untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik prima di wilayah dengan keterbatasan sumber daya.

Rekomendasi

Berdasarkan temuan di lapangan, direkomendasikan:

1. Replikasi

Model: Pemerintah Kota Padangsidimpuan hendaknya mereplikasi model Pentahelix Collaboration ini ke seluruh kantor kecamatan lain untuk mencapai standar layanan prima yang merata.

2. Kebijakan

Keberlanjutan: Diperlukan penetapan Kebijakan Wali Kota untuk alokasi anggaran khusus pemeliharaan infrastruktur TI dan pelatihan berkelanjutan bagi staf layanan.

3. Penguatan

Pilar Bisnis: Perlu dilakukan upaya yang lebih strategis untuk mengikat komitmen jangka panjang dari sektor bisnis dalam mendukung inovasi dan pemeliharaan sarana layanan public.

REFERENSI

Buku dan Monograf

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2020). *The New Public Governance: A Triple-Helix Approach to Public Service Innovation*. New York: Routledge.

Kumorotomo, W. (2019). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Subarsono, A. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Peraturan dan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Padangsidimpuan tentang Organisasi Perangkat Daerah (Sesuai dengan Nomor Perda yang Berlaku).

Jurnal Ilmiah

Aini, Q., & Hidayat, R. (2023). *Model Pentahelix dalam Inovasi*

Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-60.

Firdaus, M. S., & Handayani, T. (2022). *Efektivitas Kolaborasi Aktor dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Tingkat Kecamatan*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 310-325.

Ginting, A. S., & Siregar, D. M. (2021). *Tantangan dan Strategi Penerapan E-Service di Wilayah Sumatera Utara: Studi Kasus Pemerintah Kota X*. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(2), 112-125.

Hadi, A. S., & Purnomo, E. P. (2024). *Analisis Faktor Penghambat Kolaborasi Quadruple Helix dalam Good Governance*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 14(1), 1-18.

Hidayati, N., & Santoso, B. (2023). *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai Evaluasi Kinerja Pelayanan di Daerah Otonom*. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 190-205.

Lubis, F., & Nasution, A. H. (2022). *Peran Perguruan Tinggi dalam Mendorong Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Komunitas di Tabagsel*. *Jurnal Abdimas Era Baru*, 4(3), 88-99.

Malik, R., & Saragih, M. (2021). *Keterlibatan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Sumatera Utara*. *Jurnal Kajian Politik dan Pemerintah Daerah*, 7(1), 50-65.

Paramita, S. (2024). *Desain Collaborative Governance untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Pertanahan*. *Jurnal Governance*, 11(1), 201-215.

- Sari, E. M., & Wibowo, S. (2023). *Pengaruh Kompetensi Aparatur dan Infrastruktur Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 27(2), 175-190.
- Simanjuntak, H., & Tambunan, R. (2021). *Optimalisasi Kinerja Kecamatan sebagai Front Office Pelayanan Publik*. *Jurnal Otonomi Daerah*, 19(3), 280-295.
- Siregar, R., & Tanjung, A. (2022). *Implementasi Kolaborasi Pentahelix dalam Pemberdayaan Ekonomi Lokal di Kota Padangsidempuan*. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 6(4), 1-12.
- Wahyudi, S. (2024). *Respon Birokrasi terhadap Tuntutan Pelayanan Publik Prima di Era Digital*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 40-55.
- Sumber Media Lokal dan Surat Kabar Antara Sumut*. (2024, 12 Maret). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Padangsidempuan Jadi Prioritas Pemda*. Diakses dari situs resmi Antara Sumut.
- Harian Orbit*. (2023, 20 Oktober). *Tantangan Layanan Administrasi di Kantor Camat Perbatasan Kota*. (Berita Lokal yang mengulas isu spesifik).
- Kompas.com*. (2024, 5 Februari). *Era Kolaborasi, Pemerintah Dorong Keterlibatan Aktif Akademisi dalam Pembangunan Daerah*.
- Laporan dan Dokumen Resmi Pemerintah Kota Padangsidempuan*. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kota Padangsidempuan Tahun 2023*. (Untuk data kinerja aktual).
- Ombudsman Republik Indonesia*. (2023). *Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023 Wilayah Sumatera Utara*.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padangsidempuan*. (2024). *Padangsidempuan Dalam Angka 2024*.