



COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KARAWANG

Andri Ardiansyah, Dadan Kurniansyah, Evi Priyanti

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk untuk mengetahui dan menganalisis proses collaborative governance dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif kualitatif. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Ansell & Grush, terdapat beberapa tahapan penting yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Chris Ansell, 2007): dialog tatap muka (face-to-face dialogue), membangun kepercayaan (trust building), proses mencapai komitmen (commitment to process), pemahaman bersama (shared understanding), dan hasil sementara (intermediate outcome). Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil menunjukkan bahwa dialog tatap muka antara DPMPTSP, Technomart, dan instansi terkait mampu meningkatkan komunikasi, meminimalisir miskonsepsi, dan mempermudah penyelesaian konflik. Kepercayaan dibangun melalui koordinasi, kerja sama, dan respons terhadap keluhan masyarakat. Komitmen terhadap proses terlihat dalam sistem pelayanan yang terintegrasi, meskipun masih terdapat kesenjangan dalam implementasinya. Pemahaman bersama mulai terbentuk melalui media informasi, namun belum merata karena inkonsistensi penyampaian. Secara umum, penerapan collaborative governance di MPP Karawang menunjukkan perkembangan positif, meski tantangan komunikasi dan koordinasi antarinstansi masih perlu diatasi.

Kata Kunci: Collaborative governance, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pemberlakuan otonomi daerah bukan hanya bertujuan untuk pendewasaan politik rakyat melainkan juga sekaligus bermakna mensejahterakan rakyat demi terwujudnya peran serta dalam pemberdayaan masyarakat yang menjadi harapan dari rakyat Indonesia. Oleh karena itu, pemberian otonomi kepada daerah yang seluas mungkin dan meletakkan fokus ekonomi daerah pada tingkat wilayah yang paling dekat dengan rakyat merupakan hal yang sangat diperlukan wewenang yang dimiliki oleh daerah otonom menjadikan daerah tersebut dapat memanfaatkan hak yang dimilikinya. Salah satu wewenang yang dimiliki daerah otonom adalah wewenang untuk menyusun suatu kebijaksanaan daerah dalam mengelola rumah tangganya dan mengatur kepentingan masyarakat (Rasyid, 1998). Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Dwiyanto (2010) memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah dan komitmen nasional. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Undang-Undang Dasar 1945

mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebut bahwa institusi negara memiliki otoritas melakukan pembinaan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui pelaksanaan pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan publik (Umam, 2019). Melalui undang-undang tersebut berfokus pula tugas institusi negara, dan masih banyak permasalahan yang dihadapi Indonesia dalam standar pelayanan publik. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, yang menempatkan langkah-langkah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN), yang salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN tersebut (Andhika, 2022).

Dalam Laporan yang dirilis Ombudsman (2022) Penilaian kepatuhan yang selama ini dilakukan hanya melihat pemenuhan standar pelayanan secara tangible (ketampakan fisik) pada unit penyelenggara layanan. Pada tahun 2021, dilakukan penilaian pada 24 Kementerian, 16 Lembaga dan 548 Pemerintah Daerah (Provinsi, Kota dan Kabupaten). Sebelum adanya MPP yakni di tahun 2019-2020 Nilai kepatuhan yang diberikan kepada

Kabupaten Karawang berada diangka 54,70 dan beranjak naik setelah adanya MPP ke angka 56,96 ada tahun 2021 (awal mula dibentuknya MPP di Karawang) dan 68,20 di Tahun 2022. MPP merupakan inovasi bagi sistem pelayanan publik di Indonesia, yaitu mensinergikan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah dan swasta dalam satu gedung. Bentuk layanan terpadu pertama di Indonesia adalah pelayanan terpadu satu atap (PTSA). Kemudian berubah menjadi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang merupakan versi kedua. Kehadiran MPP sebagai pelayanan versi ketiga dapat mewadahi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru diperluas sebagai motor penggerak MPP. Tak hanya integrasi pelayanan, tujuan adanya MPP ini juga untuk meningkatkan nilai *Ease of Doing Business* (EoDB) di Indonesia. Mal pelayanan publik merupakan salah satu inovasi yang menerapkan *Whole of Government* (WoG) sebagai suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menggabungkan upaya kolaboratif dari seluruh sektor pemerintahan dalam sebuah kerangka koordinasi yang lebih luas. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai pengembangan kebijakan, pengelolaan program, dan pelayanan publik yang lebih efektif. WoG juga sering disebut sebagai pendekatan antar-lembaga, yang melibatkan berbagai instansi yang memiliki kaitan dengan masalah-masalah yang relevan (Istiqamah, 2024).

Implementasi MPP di Kabupaten Karawang terintegrasi dari beberapa instansi yaitu diantaranya Bank BJB Karawang, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang, DPMPTSP Kabupaten Karawang, DPMPTSP Jawa Barat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Lingkungan Hidup, Kementerian Agama Kabupaten

Karawang, Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Kanyor Pertanahan Kabupaten Karawang, Perumdam Tirta Tarum Kabupaten Karawang, KPP Pratama Karawang, Kejaksaan Negeri Karawang, Pengadilan Negeri Karawang, dan Pengadilan Agama Karawang. Penerapan pemerintahan kolaboratif sangat penting untuk dilakukan, karena melalui kerjasama ini, pemerintah dapat mengisi kekurangan yang ada dengan melibatkan sektor lain, seperti sektor swasta, untuk mengadopsi model pelayanan modern yang terus berkembang di era digital. Dalam kebijakan ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ditunjuk sebagai Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang memiliki tugas untuk melaksanakan kebijakan tersebut (Istiqamah, 2024). Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karawang hingga saat ini masih menunjukan nilai kurang baik, ada beberapa indikasi yang peneliti dapatkan dari review masyarakat dalam website MPP Kabupaten Karawang, mulai dari kurangnya komunikasi dan komitmen Sumber Daya Manusia antara instansi yang tergabung dalam MPP Kabupaten Karawang, kemudian belum adanya kejelasan pembagian tugas antar instansi, tidak adanya insentif pada pelaksana pelayanan di luar jam kerja sehingga berdampak kepada kualitas pelayanan itu sendiri. Masih belum optimalnya sosialisasi mengenai Kebijakan MPP kepada masyarakat Kabupaten Karawang. Dan kendala server dalam mengakses pelayanan berbasis online yang sering eror ketika proses pelayanan sedang berlangsung. Berdasarkan hal tersebut, proses pelayanan publik di mal pelayanan publik Kabupaten Karawang menjadi tanggung jawab seluruh sektor yang terlibat. Dalam menganalisis keberhasilan proses Collaborative Governance digunakan pisau analisis

menurut Ansell & Gash (2007), ada lima faktor kunci yang digunakan untuk menilai keberhasilan Collaborative Governance yaitu: interaksi langsung (dialog tatap muka), pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, serta pencapaian hasil akhir. Melalui skripsi ini, peneliti akan menganalisa lebih dalam tentang “COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KARAWANG.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam proses pelaksanaan *collaborative governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karawang. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling sesuai untuk mengeksplorasi dinamika sosial dan institusional yang kompleks, serta interaksi antaraktor yang terlibat dalam proses pelayanan publik secara alami dan kontekstual.

Desain penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran faktual, sistematis, dan akurat mengenai pelaksanaan kolaborasi antarinstansi dalam penyelenggaraan layanan di MPP. Fokus utama penelitian ini adalah pada proses, bukan sekadar hasil akhir, sehingga pendekatan ini memungkinkan untuk mengkaji secara mendalam berbagai dimensi kolaborasi, seperti komunikasi, koordinasi, dan komitmen antar pemangku kepentingan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu:

1. Observasi langsung, yang dilakukan di lokasi MPP Technomart Karawang.

2. Wawancara terstruktur dan semi-terstruktur,

3. Dokumentasi,

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahapan: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data (pemilahan dan penyederhanaan data untuk fokus pada hal-hal penting), (3) penyajian data dalam bentuk narasi atau visual untuk mempermudah penarikan kesimpulan, dan (4) penarikan kesimpulan atau verifikasi secara terus-menerus selama proses analisis berlangsung.

Sebagai pisau analisis, penelitian ini menggunakan kerangka teori *collaborative governance* dari Ansell dan Gash (2007) yang menawarkan lima variabel utama untuk menilai proses kolaborasi dalam pemerintahan: dialog tatap muka (face-to-face dialogue), pembangunan kepercayaan (trust building), komitmen terhadap proses (commitment to process), pemahaman bersama (shared understanding), dan hasil sementara (intermediate outcomes). Kelima variabel ini menjadi tolok ukur dalam mengevaluasi sejauh mana proses kolaboratif berhasil diwujudkan di lingkungan MPP Karawang.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam kebijakan dan praktik MPP. Informan utama meliputi perwakilan dari DPMPSTSP, manajemen Technomart, serta warga masyarakat yang telah menggunakan layanan MPP.

Dengan pendekatan dan metode tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik *collaborative governance* dalam konteks pelayanan publik lokal, serta memberikan kontribusi terhadap

perbaikan kebijakan dan praktik tata kelola pelayanan publik di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal pelayanan publik adalah sebuah inovasi pelayanan guna mencapai efektivitas pelayanan melalui reformasi birokrasi. Pelaksanaan MPP tidak terlepas dari Kolaborasi yang baik antara pemerintah daerah dengan swasta. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan konsep *collaborative governance* menurut Dalam proses tata kelola kolaboratif menurut Ansell & Grush, terdapat beberapa tahapan penting yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Chris Ansell, 2007): dialog tatap muka (*face-to-face dialogue*), membangun kepercayaan (*trust building*), proses mencapai komitmen (*commitment to process*), pemahaman bersama (*shared understanding*), dan hasil sementara (*intermediate outcome*). Berdasarkan hal tersebut peneliti akan menganalisis proses Kolaborasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang melalui DPMPTSP Kabupaten Karawang dengan Manajemen Mal Technomart sebagai salah satu mitra yang bekerja sama dalam pemberian tempat dan fasilitas. Secara lebih lanjut akan dibahas pada sub pembahasan di bawah ini

Dialog Tatap Muka (*Face-to-face dialogue*)

Proses *collaborative governance* dilakukan melalui hubungan antara aktor dibangun melalui dialog langsung. Dialog tatap muka ini sangat penting untuk mengidentifikasi peluang-peluang keuntungan yang dapat dicapai bersama. Dialog tatap muka menciptakan ruang bagi semua pihak untuk menyumbangkan ide dan inovasi dalam peningkatan layanan MPP. Interaksi langsung juga dapat menginspirasi solusi

yang lebih kreatif dalam menyelesaikan tantangan yang ada.

Pada penelitian ini, dialog langsung berupa interaksi yang dilakukan oleh DPMPTSP dengan berbagai mitra terkait, baik sesama pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk menyatukan pemahaman dan tujuan dari adanya MPP. Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan penelitian D1 bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP Kabupaten Karawang,

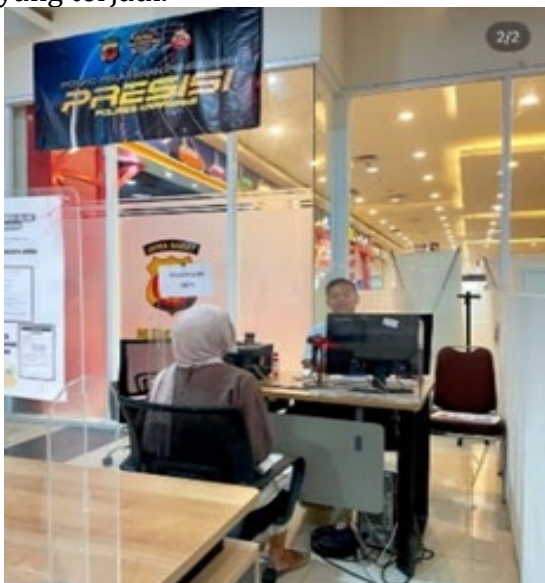
“Kami mengadakan rapat koordinasi rutin dengan seluruh instansi yang tergabung dalam MPP serta rapat koordinasi dengan dinas terkait sesuai dengan kebutuhan atau keterkaitan dengan adanya kebijakan baru”

Berdasarkan pendapat di atas, menunjukkan bahwa DPMPTSP sebagai penanggung jawab dari program MPP membuka ruang dialog berupa diskusi secara langsung untuk menyatukan pemahaman dan optimalisasi dalam pemberian layanan. Dalam rapat koordinasi ini menjelaskan terkait aturan, standar operasional prosedur, visi dan misi, serta harapan yang akan dicapai dari pelaksanaan MPP Kabupaten Karawang.

Proses dialog tatap muka dilakukan secara berkaitan antar instansi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya interaksi dua arah dan komunikasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mulai dari pembahasan fasilitas, kebutuhan teknis, maupun kendala-kendala yang dihadapi oleh mitra. Adanya pertemuan tatap muka, semua pihak dapat langsung mencari solusi tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang berbelit, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar. Dengan adanya komunikasi langsung dan dialog rutin, maka layanan antar instansi bisa lebih terintegrasi dan sinkron, sehingga masyarakat tidak perlu

berpindah-pindah tempat atau mengulang proses yang sama di instansi berbeda.

Dialog tatap mata berikutnya yaitu bersama masyarakat penerima layanan, pemerintah memberikan akses secara langsung kepada masyarakat untuk memberikan tanggapan/saran/masukan terhadap pelaksanaan MPP Karawang. Melalui pertemuan tatap muka, semua pihak dapat menyepakati kebijakan yang lebih transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga tidak ada kebingungan dalam prosedur pelayanan. Dengan adanya dialog rutin antara pemerintah dan manajemen mal, inovasi seperti sistem antrean online, layanan berbasis digital, atau sistem pengaduan masyarakat yang lebih efektif bisa lebih cepat diimplementasikan. Tentunya, hal tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik yang mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan. Ketercapaian adanya dialog tatap muka dalam program MPP dapat dilihat dari pendapat beberapa masyarakat Karawang yang melakukan proses pelayanan di berbagai instansi pada MPP menerima pelayanan secara langsung baik saat proses pelayanan maupun pengaduan atas kendala sistem yang terjadi.



Gambar Proses Pelayanan di MPP Karawang
Sumber: MPP Kabupaten Karawang

Gambar di atas menunjukkan proses dialog tatap muka yang dilakukan antar instansi dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa, pemerintah menunjukkan bentuk reformasi birokrasi yang baik dengan menghadirkan layanan MPP sebagai bentuk pelayanan yang terhindar dari berbagai jenis pungutan liar, alur birokrasi yang panjang dan betele-tele. Dilihat dari adanya dua bentuk pelayanan yang dapat dilakukan seperti layanan dan daring maupun luring. Meski, sudah menerapkan digitalisasi MPP tidak mengesampingkan pelayanan tatap muka hal ini dikarenakan pertemuan langsung itu penting, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital atau online. Misalnya, saat mengurus administrasi kependudukan, sebagaimana hasil penelitian beberapa masyarakat merasa lebih nyaman jika bisa langsung bertanya ke petugas dan memastikan semua dokumen yang dibutuhkan sudah benar atau belum. Beberapa masyarakat, terutama generasi baby boomers kurang memahami pelayanan digital.

Pandangan peneliti terhadap proses dialog tatap muka dalam penyelenggaraan MPP berjalan sesuai dengan penjelasan terkait dialog tatap

muka menurut ansell and grash (2007) Dialog tatap muka menjadi elemen penting dalam kolaborasi karena memungkinkan interaksi langsung antar pemangku kepentingan. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa, apa yang terjadi hari ini dalam penyelenggaraan MPP Karawang antara DPMPTSP Kabupaten Karawang sebagai penyelenggara MPP, Technomart, dan instansi pemerintah lainnya melakukan interaksi dialog tatap muka secara langsung sehingga meminimalisir miskonsepsi antar instansi. Tidak hanya itu, proses ini mendorong keterbukaan komunikasi, mengurangi kesalahpahaman, serta mempermudah negosiasi dan penyelesaian konflik.

Membangun Kepercayaan (Trust building)

Pembangunan kepercayaan (*trust building*) merupakan elemen kunci dalam *collaborative governance* sebagaimana dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2007), yang menekankan pentingnya komunikasi terbuka, akuntabilitas, serta keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan. Di MPP Karawang, proses ini diwujudkan melalui berbagai inisiatif oleh DPMPTSP sebagai penanggung jawab utama.

Salah satu bentuk konkret pembangunan kepercayaan adalah penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU) antara DPMPTSP dengan pihak swasta, yaitu Technomart Karawang, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan kesetaraan dan kejelasan peran antarinstansi. Technomart sebagai mitra juga menunjukkan komitmen dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang mendukung.

Transparansi komunikasi menjadi pilar penting dalam membangun kepercayaan antarinstansi. DPMPTSP melakukan berbagai langkah seperti monitoring dan evaluasi berkala, sistem

informasi digital yang dapat diakses bersama, serta pelaporan terbuka. Selain itu, komunikasi diperkuat melalui rapat koordinasi rutin, forum diskusi lintas instansi, dan penggunaan grup komunikasi digital untuk merespons kendala operasional secara cepat.

Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam menyatukan perbedaan budaya kerja antara instansi pemerintah dan pihak swasta. Perbedaan standar prosedural dan prioritas kerja menjadi hambatan dalam menciptakan sinergi, terutama dalam hal integrasi sistem digital dan penyamaan ekspektasi.

Dari sisi masyarakat, kepercayaan dibangun melalui transparansi layanan, akses informasi yang lebih terbuka, serta respon terhadap keluhan. Pemerintah menyediakan kanal pengaduan melalui WhatsApp dan memanfaatkan media sosial seperti Instagram @MPP.Karawang sebagai sarana komunikasi publik. Meski demikian, pengaduan masyarakat masih bersifat personal dan belum terintegrasi dalam satu sistem digital seperti di kota lain (misalnya *SAPA Mbak Ita* di MPP Semarang), yang menunjukkan potensi area pengembangan.

Beberapa warga menyatakan kepuasan terhadap kemudahan layanan dan akses informasi, meskipun masih terdapat keluhan mengenai antrean dan prosedur perizinan yang belum sepenuhnya efisien. Hal ini menunjukkan bahwa meski kepercayaan telah tumbuh, upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh masih dibutuhkan.

Secara keseluruhan, pembangunan kepercayaan di MPP Karawang telah sejalan dengan prinsip-prinsip *collaborative governance*: komunikasi terbuka, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Namun, keberlanjutan proses ini perlu ditopang oleh inovasi sistem aduan terintegrasi, pertemuan berkala antarinstansi, serta

penguatan infrastruktur digital guna menjaga kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Komitmen Terhadap Proses (*Commitment to process*),

Penelitian ini menganalisis komitmen terhadap proses dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Karawang berdasarkan teori Collaborative Governance oleh Ansell dan Gash (2007). Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Karawang, melalui penandatanganan MoU dan penerapan SOP terpadu, membangun komitmen yang kuat di antara semua pihak terkait. Implementasi sistem informasi digital untuk pemantauan real-time juga menjadi salah satu langkah untuk memastikan kinerja yang transparan dan efisien.

Namun, meskipun upaya kolaborasi telah dilakukan, terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi antara janji dan realisasi layanan, seperti ketidaksesuaian waktu penyelesaian layanan dan tingkat antusiasme petugas saat jam sibuk. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk menjaga komitmen antar pemangku kepentingan meliputi kepercayaan, transparansi, komunikasi yang efektif, regulasi yang mengikat, evaluasi kinerja, dan kepemimpinan yang kolaboratif.

Peningkatan transparansi, pengawasan yang lebih ketat, serta sistem pengaduan yang responsif dapat memperkuat komitmen terhadap proses. Publikasi laporan kinerja secara berkala dan pemantauan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat juga diperlukan untuk memastikan akuntabilitas dan kualitas pelayanan. Dengan perbaikan dalam pengawasan dan respons terhadap keluhan, MPP Karawang dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan.

Secara keseluruhan, meskipun komitmen terhadap proses telah terbangun dengan baik, implementasi yang lebih konsisten dan pengawasan yang lebih ketat masih diperlukan untuk memastikan prinsip-prinsip Collaborative Governance dapat diterapkan secara optimal di MPP Karawang.

Pemahaman Bersama (*Shared understanding*)

Dalam model Collaborative Governance yang dikemukakan oleh Ansell & Gash (2007), pemahaman bersama (*shared understanding*) merupakan elemen kunci dalam menciptakan kolaborasi yang efektif. Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Karawang, pemahaman bersama ini tercermin melalui komitmen pemerintah daerah dan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan publik yang terintegrasi, efisien, dan transparan. DPMPTSP Kabupaten Karawang berupaya memastikan bahwa setiap pihak yang terlibat memahami tujuan, peran, dan tanggung jawab mereka, sebagaimana dijelaskan dalam SOP, sistem antrean digital, serta kanal pengaduan masyarakat.

DPMPTSP Karawang melaksanakan sosialisasi kebijakan dan prosedur baru secara terstruktur, melalui rapat koordinasi dan surat edaran kepada instansi terkait, yang memfasilitasi pemahaman bersama di antara pemangku kepentingan. Selain itu, Peraturan Bupati Karawang Nomor 9 Tahun 2021 memberikan landasan hukum yang mendorong kesamaan tujuan dan prinsip dalam penyelenggaraan MPP.

Manajemen Technomart Karawang juga turut berperan dalam memastikan fasilitas dan kenyamanan bagi masyarakat serta mendukung operasional MPP. Secara keseluruhan, seluruh stakeholder memahami tujuan utama MPP untuk menyediakan

pelayanan yang mudah, cepat, dan terintegrasi. Peran masing-masing pihak, mulai dari DPMPTSP sebagai koordinator utama hingga manajemen Technomart dan penyedia layanan lainnya, telah diatur dengan jelas untuk memastikan pelayanan yang efektif.

Namun, meskipun upaya untuk membangun pemahaman bersama telah dilakukan, masih ada kesenjangan antara pemahaman petugas dan masyarakat. Masyarakat masih menghadapi kendala dalam memahami prosedur layanan, terutama terkait dokumen yang dibutuhkan dan layanan yang tersedia secara online. Di sisi lain, meskipun petugas telah memahami tugas mereka, ada ketidaksesuaian dalam cara penyampaian informasi yang dapat membingungkan masyarakat.

Untuk meningkatkan pemahaman bersama, perlu dilakukan langkah-langkah strategis, seperti standarisasi komunikasi petugas, sosialisasi yang lebih interaktif, serta pengembangan sistem informasi yang lebih responsif, misalnya melalui chatbot atau aplikasi digital. Dengan memperkuat pemahaman ini, MPP Karawang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, dan membangun kepercayaan yang lebih kuat dari masyarakat terhadap sistem pelayanan publik yang terpadu.

Pencapaian Hasil Akhir (Intermediate outcome)

Pada tahap awal kolaborasi dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) Karawang, hasil sementara menunjukkan kemajuan yang signifikan, meskipun masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Proses kolaborasi yang melibatkan pemerintah daerah, penyedia layanan, dan pihak swasta telah menghasilkan berbagai pencapaian, seperti peningkatan efisiensi, kemudahan akses, dan kenyamanan bagi

masyarakat. Penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2024 memberikan gambaran bahwa pelayanan di MPP Karawang berada dalam kategori "Baik," dengan nilai IKM sebesar 3,35 atau 83,67.

Peningkatan ini menunjukkan bahwa MPP Karawang telah berhasil memberikan layanan yang lebih efisien dan terintegrasi, meskipun beberapa aspek, seperti proses perizinan yang lama dan kurangnya informasi yang jelas tentang dokumen yang dibutuhkan, masih perlu diperbaiki. Masyarakat mengakui manfaat besar dari keberadaan MPP, seperti layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, tetapi mereka juga mengharapkan adanya perbaikan lebih lanjut, seperti peningkatan sistem antrean digital, informasi yang lebih rinci, serta pengenalan layanan berbasis digital seperti chatbot.

Dari segi kolaborasi antar instansi, hasil survei dan wawancara dengan manajemen Technomart menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam koordinasi antarinstansi, beberapa kendala, seperti ketidakseragaman dalam sistem digital dan keterlambatan informasi antarinstansi, masih menjadi hambatan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan koordinasi dan integrasi sistem di seluruh instansi yang terlibat.

Pentingnya Monitoring dan Evaluasi: DPMPTSP Kabupaten Karawang telah menggunakan dashboard monitoring real-time untuk melacak kinerja pelayanan, yang merupakan langkah positif dalam mengevaluasi proses kolaborasi. Namun, perlu ada perhatian lebih pada perbaikan sistem digital dan koordinasi antarinstansi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan responsivitas.

Saran untuk Perbaikan: Untuk mencapai hasil yang lebih optimal dan

menghindari hambatan dalam proses kolaborasi, beberapa langkah yang perlu diambil antara lain:

1. Penguatan Integrasi Digital: Semua instansi yang terlibat harus memiliki sistem digital yang terintegrasi, mengurangi ketergantungan pada prosedur manual.
2. Meningkatkan Koordinasi Antarinstansi: Perlu adanya standar informasi yang jelas dan mekanisme komunikasi yang lebih efektif antarinstansi untuk menghindari keterlambatan informasi.
3. Sosialisasi yang Lebih Luas: Meningkatkan pemahaman masyarakat melalui sosialisasi yang lebih interaktif dan berbasis digital, misalnya menggunakan aplikasi atau chatbot untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi terkait layanan MPP.

Dengan memperkuat aspek-aspek tersebut, MPP Karawang berpotensi untuk mencapai kategori "Sangat Baik" dalam pelayanan publik di tahun-tahun mendatang, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik yang ada.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai proses collaborative governance pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang yang dianalisis menggunakan teori menurut Ansell dan Gash (2007) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses dialog tatap muka (*Face-to-face dialogue*) dalam penyelenggaraan MPP Karawang sejalan dengan pandangan Ansell dan Gash (2007), yang menekankan pentingnya

interaksi langsung dalam kolaborasi. Interaksi antara DPMPTSP, Technomart, dan instansi pemerintah lainnya membantu meminimalisir miskonsepsi, meningkatkan keterbukaan komunikasi, serta mempermudah negosiasi dan penyelesaian konflik.

2. Membangun kepercayaan (*Trust building*) dalam MPP Karawang oleh DPMPTSP telah sesuai dengan prinsip Trust Building menurut Ansell dan Gash (2007), yakni komunikasi terbuka, akuntabilitas, dan keterlibatan masyarakat. Kepercayaan dibangun melalui rapat koordinasi dengan instansi pemerintah, MoU dengan Technomart untuk fasilitas layanan, serta respons terhadap keluhan masyarakat via WhatsApp. Upaya ini mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, sehingga dapat meminimalisir praktik pungli, proses bertele-tele, dan kendala lainnya melalui inovasi MPP.

3. Komitmen terhadap proses (*commitment to process*) dalam penyelenggaraan MPP Karawang sejalan dengan teori Collaborative Governance (Ansell & Gash, 2007), terlihat dari sistem pelayanan yang terintegrasi, fasilitas nyaman, antrean digital, dan SOP yang transparan. Namun, masih terdapat kesenjangan antara komitmen dan realisasi, seperti ketidaksesuaian waktu penyelesaian layanan yang dapat menghambat pemahaman bersama antara masyarakat dan penyedia layanan. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen terhadap proses belum sepenuhnya diimplementasikan dalam operasional sehari-hari.

4. Pemahaman bersama (*shared understanding*) dalam MPP Karawang mulai terbentuk melalui media informasi seperti infografis, website pemerintah, dan papan informasi. Namun, masih terdapat ketimpangan dalam konsistensi penyampaian informasi oleh petugas serta kurangnya pemahaman

masyarakat tentang prosedur layanan. Ketidakseimbangan ini menunjukkan bahwa shared understanding antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat belum sepenuhnya tercapai.

5. Pencapaian Hasil Akhir (*Intermediate outcome*) Penerapan *collaborative governance* di MPP Karawang telah berkembang, namun masih terdapat tantangan dalam komunikasi dan koordinasi antarinstansi, termasuk keterlambatan informasi yang menghambat pelayanan. Sinergi antara pemerintah dan sektor swasta berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan, menjadikannya lebih cepat, nyaman, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan (JMAT)*.
- Andhika, J. (2022, September 11). *Urgensi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022*. Dipetik Juni 5, 2023, dari Ombudsman RI: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal-urgensi-penilaian-penyelenggaraan-pelayanan-publik-tahun-2022>
- Chris Ansell, A. G. (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 543-571.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Dwiyanto, A. (2010). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif. *Gajah Mada University Press*, hal.2.
- Hamid, A. (2011). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Academia FISIP UNTAD*, Volume 03, No.01, Feb 2011, hal.535.
- Ikhsan, K., Samin, R., & Akhyary, E. (2020). Implementasi Dynamic Governance Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batam. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Istiqamah, N. (2024). PROSES COLLABORATIVE GOVERNANCE PADA MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KABUPATEN BULUKUMBA. *SKRIPSI*.
- Istiqamah, N. (2024). PROSES COLLABORATIVE GOVERNANCE PADA MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KABUPATEN BULUKUMBA. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Nasional*.
- Nakamura, R. T., & Smallwood, F. (1980). *The Politics of Policy Implementation*. New York: t Martin Press.
- Ndraha. (2001). *Ilmu Pemerintahan Jilid I*. Universitas Gajah Mada.
- Ndraha, T. (2001). *Kybernologi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ombudsman. (2019, Oktober 1). *Pelayanan Publik Zaman Now*. Dipetik Juni 22, 2022, dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk-pelayanan-publik-zaman-now>: <https://ombudsman.go.id>
- Ombudsman RI. (2022). *Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari Ombudsman: https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Paper*, 271.
- Pressman, & Wildavsky, A. (1973). *Implementation: How Great Expectation in Washington Are Dashed in Oakland*. London: California Press.
- Rahmatilah, N. A., Miradhia, D., & Runiawati, N. (2020). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Negara (JANE)*.

Rasyid, R. (1998). *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampoe.

Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian*.

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat . *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*.

Safa Maharastri, A. M. (2020). Proses Collaborative Governance dalam Layanan Aspirasi dan Penanganan Aduan Kanal SAPA MBAK ITA di Kota Semarang.

Solichin, A. W. (2001). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono. (2009). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Makassar: Pustaka Pelajar.

Umam, C. (2019, Januari 19). *Hakikat Pelayanan Pemerintah adalah Melindungi Masyarakat*. Dipetik juni 22, 2022, dari <https://www.tribunnews.com/nasional/2019/01/20/hakikat-pelayanan-pemerintahan-adalahmelindungi-masyarakat>: <https://www.tribunnews.com>

Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmptsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 59-60.

Widodo, J. (2001). *Good Governance : Telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

Winarno, B. (2008). *Kebijakan publik : Teori dan Proses*. Jakarta: Intermedia.

Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir : Media Hukum dan Pendidikan*.