



Urgensi Kolaborasi Stakeholder dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik

The Urgency of Stakeholder Collaboration in Increasing The Quality Of Public Services

Fajrin Rizki Abdillah

Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Padjadjaran, Indonesia

*E-mail: fajrin20002@mail.unpad.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan utama setiap lembaga pemerintah. Kolaborasi antar stakeholder, baik internal maupun eksternal, telah diakui sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, keberhasilan dari kolaborasi tergantung pada beberapa faktor, seperti shared motivation, mutual trust, mutual understanding, internal legitimation, dan commitment. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi terhadap praktisi di lingkungan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan Asset-Based Community Development (ABCD) dapat menjadi pilihan dalam membangun kolaborasi stakeholder untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. ABCD membantu praktisi untuk memanfaatkan potensi masyarakat sebagai aset dalam membangun kolaborasi stakeholder. Dalam konteks ini, ABCD telah terbukti dapat memfasilitasi terbentuknya shared motivation, mutual trust, mutual understanding, internal legitimation, dan commitment yang diperlukan untuk mencapai tujuan kolaborasi. Oleh karena itu, pendekatan ABCD direkomendasikan sebagai alat untuk membangun kolaborasi stakeholder yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, Layanan Publik, Kolaborasi Stakeholder.

Abstract

Quality public service is the main goal of every government institution. Collaboration among stakeholders, both internal and external, has been recognized as one way to improve the quality of public services. However, the success of collaboration depends on several factors, such as shared motivation, mutual trust, mutual understanding, internal legitimation, and commitment. This study used a qualitative descriptive method by collecting data through interviews and observations of practitioners in the government environment. The results showed that the Asset-Based Community Development (ABCD) approach could be an option in building stakeholder collaboration to improve the quality of public services. ABCD helps practitioners to utilize the potential of the community as an asset in building stakeholder collaboration. In this context, ABCD has been proven to facilitate the formation of shared motivation, mutual trust, mutual understanding, internal legitimation, and commitment needed to achieve the goal of collaboration. Therefore, the ABCD approach is recommended as a tool for building effective stakeholder collaboration in improving the quality of public services.

Keywords: Quality Improvement, Public Service, Stakeholder Collaboration

Cara citasi : Abdillah, Fajrin Rizki. (2024). Urgensi Kolaborasi Stakeholder dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP) Vol 5 No 1 Maret 2024*, 98-109.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh institusi atau birokrasi publik untuk memenuhi setiap bentuk kebutuhan masyarakat, baik yang berbentuk barang maupun jasa (Farhamnuddin *et al*, 2022). Pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat, serta membantu pemerintah dalam memperkuat legitimasi dan otoritasnya. Namun, masih terdapat banyak pelayanan publik yang tidak memenuhi standar dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya kolaborasi dengan stakeholder dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Widyastuti, 2019).

Menurut Agranoff dan McGuire (2003), kolaborasi dalam konteks studi Administrasi Publik dapat diartikan sebagai hubungan antara organisasi, antara pemerintah, dan aliansi strategis, di antara lainnya. Dalam hal pelayanan publik, kolaborasi dianggap sebagai interaksi sukarela dan timbal balik. Artinya, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, nilai-nilai kesukarelaan dan timbal balik adalah syarat utama untuk kolaborasi. Kolaborasi dapat berupa kerja sama antara badan negara, badan pemerintah, atau bahkan organisasi nirlaba. Kolaborasi tidak hanya dilakukan oleh dan untuk lembaga formal seperti lembaga pemerintah. Dinamika perkembangan masyarakat daerah yang dipengaruhi oleh globalisasi, kemajuan teknologi informasi, perkembangan masyarakat maupun pertumbuhan ekonomi dan di sisi lain ketidakmampuan birokrasi lokal untuk mengimbangi perkembangan tersebut menjadi tantangan serius bagi pemerintah daerah untuk selalu memiliki inisiatif dalam rangka memberi pelayanan kepada masyarakatnya (Wargadinata, 2015)

Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kolaborasi, di antaranya adalah (1) hubungan apresiatif, seperti adanya tujuan bersama; (2) ciri-ciri struktural dari kolaborasi, yaitu seberapa erat dan dilembagakannya kolaborasi tersebut dan perbedaan kekuatan di antara para mitra; dan (3) isu-isu prosesual, seperti tingkat kepercayaan di antara para mitra dan kualitas kepemimpinan. Hubungan apresiatif merujuk pada adanya tujuan bersama di antara para pihak yang terlibat dalam kolaborasi. Tujuan bersama ini dapat memfasilitasi kerjasama dan koordinasi, serta memperkuat komitmen terhadap hasil kolaborasi. Ciri-ciri struktural dari kolaborasi mencakup seberapa erat

dan dilembagakannya kolaborasi tersebut dan perbedaan kekuatan di antara para mitra. Struktur kolaborasi dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kolaborasi. Isu-isu prosedural melibatkan tingkat kepercayaan di antara para mitra dan kualitas kepemimpinan. Kepercayaan dan kepemimpinan yang efektif adalah kunci untuk mencapai hasil kolaborasi yang sukses. Kolaborasi dengan stakeholder merupakan salah satu kunci penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kolaborasi tersebut dapat membantu pemerintah memperoleh informasi yang lebih baik mengenai kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Alderwick *et al*, 2021).

Stakeholder dapat diartikan sebagai individu atau kelompok yang memiliki kekuatan untuk mempengaruhi orang lain dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mereka bisa berupa masyarakat, organisasi masyarakat, atau kelompok kepentingan lain yang terkait dengan pelayanan publik. Melibatkan stakeholder dalam proses pengambilan keputusan dapat memperkuat dukungan dan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Stakeholder juga memiliki tanggung jawab dan keterlibatan yang besar atas apa yang terjadi atau ada, termasuk dalam permasalahan pelayanan publik (OECD, 2016).

Menurut pandangan Naranjo (2021), pemangku kepentingan atau stakeholder dapat dibagi menjadi dua kategori utama: stakeholder primer dan stakeholder sekunder. Stakeholder primer adalah mereka yang terlibat dan bertanggung jawab secara langsung. Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah adalah contoh dari stakeholder primer. Sementara itu, stakeholder sekunder adalah pemangku kepentingan yang tidak memiliki keterkaitan langsung. Mereka mungkin tidak terlibat secara langsung dalam operasional, tetapi masih memiliki kepentingan dalam hasil pelayanan publik. Untuk mengembangkan kolaborasi yang efektif dengan stakeholder, diperlukan pendekatan yang dapat memperkuat keterlibatan masyarakat dan membangun kapasitas mereka. Pendekatan ini bertujuan untuk mengubah stakeholder menjadi aset yang dapat dikembangkan untuk menciptakan perubahan yang berkelanjutan.

Menurut Al-Kautsari (2023), aset adalah segala sesuatu yang memiliki nilai ekonomi, nilai komersial, dan nilai tukar, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Dengan demikian, aset dapat diartikan sebagai apa saja yang memiliki nilai, baik dari segi ekonomi, komersial, atau tukar. Aset dalam masyarakat berarti setiap potensi yang dimiliki oleh masyarakat, seperti potensi sosial, ekonomi, alam, dan lain-

lain. Selain itu, aset dalam masyarakat juga berarti masyarakat itu sendiri sebagai sumber potensi. Semangat dan potensi sosial yang ada di masyarakat adalah sesuatu yang dapat dikembangkan. Misalnya, jika suatu masyarakat memiliki potensi sosial berupa tingkat gotong royong dan kesadaran pendidikan yang tinggi, maka hal itu dapat dimanfaatkan dan menjadi potensi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Asset-Based Community Development (ABCD) adalah salah satu pendekatan yang dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan aset yang dimiliki oleh masyarakat sebagai sarana untuk meningkatkan kerjasama antara stakeholder. ABCD merupakan pendekatan pembangunan komunitas yang berorientasi pada kekuatan, sumber daya, dan potensi yang ada di dalam komunitas, bukan pada masalah dan kekurangan yang dihadapi oleh komunitas (Khoerul, 2021). Pendekatan ini mengutamakan kolaborasi dan partisipasi masyarakat sebagai faktor penting untuk mencapai sasaran-sasaran pembangunan, dan berupaya meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat dalam menginisiasi perubahan yang berkelanjutan. Dalam ABCD, stakeholder dianggap sebagai aset yang berharga dalam penyediaan pelayanan publik. Kolaborasi dengan stakeholder dapat membantu pemerintah mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Melibatkan stakeholder dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkatkan dukungan dan keterlibatan masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik.

Dalam artikel "*Community participation in public services: definition, measurement, and implementation*," yang diterbitkan di jurnal *Public Administration and Development*, para peneliti mengungkapkan pentingnya melibatkan *stakeholder* dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik. Melihat pentingnya kolaborasi dengan *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa keberhasilan kolaborasi tersebut sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dan masyarakat dalam membangun hubungan saling percaya dan saling menghargai. Membangun hubungan antar *stakeholder* terutama untuk inisiatif kolaborasi merupakan hal yang kompleks karena melibatkan banyak pihak dengan kepentingan dan tujuan yang berbeda (Savage, et al., 2010). Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang dapat memperkuat keterlibatan masyarakat dan membangun kapasitas mereka dalam menciptakan perubahan yang berkelanjutan.

ABCD menjadi salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam meningkatkan kolaborasi dengan *stakeholder* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, masih terdapat sedikit penelitian yang menggali lebih dalam mengenai penggunaan pendekatan ABCD dalam konteks pelayanan publik dan khususnya dalam konteks pekerja sosial. Sebagai profesi yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat, pekerja sosial memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pekerja sosial dapat menjadi mediator antara pemerintah dan masyarakat, serta membangun kolaborasi yang lebih baik dengan *stakeholder* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi literatur yang merupakan penelitian dengan menggunakan sumber dari bacaan, artikel atau hasil penulisan terdahulu. Dalam menyusun artikel ini penulis menggunakan bahan referensi mengenai teori pelayanan publik, konsep *stakeholder* dan konsep aset masyarakat yang ada.

Dengan metode penelitian studi literatur ini penulis melakukan (1) Pemahaman tentang pelayanan publik yang bertujuan untuk memahami istilah, konsep, komponen, jenis penggunaan, jenis layanan, dan lain-lain dari pelayanan publik (2) Penulis menganalisis terkait teori kolaborasi dan urgensi *stakeholder* serta melakukan pengolahan data dan teori untuk menunjang penulisan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pentingnya kolaborasi dengan *stakeholder* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

Dalam konteks pelayanan publik, kolaborasi merupakan hubungan antarelasi yang dilakukan sukarela dan resiprokal atau hubungan timbal balik. Artinya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sifat kesukarelaan dan resiprokal adalah nilai utama yang harus menjadi syarat sebuah kolaborasi dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terdapat 5 indikator dalam mengukur kualitas pelayanan public (Rianti, Rusli, & Yuliani, 2019), di antaranya adalah:

1. *Tangibles* (bukti nyata): fasilitas fisik, pekerja dan alat komunikasi, serta perangkat
2. *Reliability* (keandalan): kapabilitas dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu dan secara maksimal
3. *Responsiveness* (ketanggapan): pemberian pelayanan secara tanggap

4. *Assurance* (jaminan): menunjukkan sikap yang dapat dipercaya (tidak ragu-ragu, tidak mengancam, tidak berisiko)
5. *Emphaty* (empati): pemahaman akan kebutuhan pengguna layanan, kemudahan dalam menjalin relasi dan komunikasi

Kolaborasi dikatakan adalah bentuk keterhubungan baik berupa kerjasama antara badan negara, badan pemerintah atau bahkan badan nonprofit. Kolaborasi sejatinya tidak hanya dilakukan oleh dan untuk antar lembaga-lembaga yang formal seperti lembaga pemerintahan atau sejenisnya. Namun dewasa ini, dalam bidang pelayanan publik dikenal dengan istilah *stakeholder* atau dalam bahasa sederhana *stakeholder* dipahami sebagai pemangku kepentingan.

Menurut Hendriyaldi & Musnaini (2021), *stakeholder* adalah individu atau kelompok yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan organisasi. *Stakeholder* yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah individu atau kelompok yang memiliki kekuatan untuk mempengaruhi orang lain agar pelayanan publik dapat ditingkatkan. Dalam keterkaitannya dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, *stakeholder* yang dimaksudkan adalah seorang individu atau sekelompok orang yang memiliki kekuatan *power* untuk mempengaruhi orang lain demi terwujudnya peningkatan pelayanan publik.

Berbicara pelayanan publik berarti berbicara pula bagaimana upaya untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Sebagaimana pula telah didefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian bentuk kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh institusi dan birokrasi yang memiliki tujuan utama untuk memenuhi setiap bentuk kebutuhan dan kepentingan warganya. Dalam hal ini, pelayanan publik selalu merujuk kepada setiap upaya yang dapat dilakukan untuk pemenuhan. Sekali lagi tujuan dalam pelayanan publik adalah untuk melayani dan memenuhi setiap bentuk kebutuhan masyarakat. Hal ini adalah bentuk kewajiban pemerintah untuk melayani masyarakatnya.

Namun dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pasti memiliki berbagai kendala. Salah satu kendala yang menghambat adanya pelayanan publik adalah kurang dan tidak terintegrasinya kolaborasi antar *stakeholder* yang ada. Lembaga-lembaga penyedia layanan publik seringkali menghadapi kesulitan dalam menjalin hubungan dengan pihak-pihak yang

relevan dari kelompok-kelompok *stakeholder* guna membangun sistem dukungan pada layanan dan legitimasi pada keputusan-keputusan strategis operasional (Andrews & Beynon, 2017)

Dalam pelayanan publik, *stakeholder* tidak selalu merujuk pada institusi dan birokrasi pemerintahan saja. Tetapi untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat menjangkau seluruh aspek lapisan masyarakat diperlukan kolaborasi antara institusi birokrasi pemerintah dan masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu dalam hal ini masyarakat juga dapat dikatakan sebagai salah satu *stakeholder* yang sangat penting dalam membangun serta meningkatkan pelayanan publik yang ada.

Kolaborasi yang kuat antar *stakeholder* seperti institusi dan birokrasi pemerintahan publik, badan non-profit serta masyarakat sangat diperlukan untuk mencapai mutu kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini dikarenakan, berbicara mengenai pelayanan publik tidak hanya berbicara bagaimana institusi dan birokrasi pemerintahan dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Namun, masyarakat sebagai salah satu *stakeholder* juga memiliki peranan penting untuk menunjang dan menyokong peningkatan kualitas pelayanan publik ini dapat tercapai.

Salah satu bentuk kolaborasi pemerintah dengan *stakeholder* tersebut disebut dengan *collaborative governance*. Tujuan dibentuknya *collaborative governance* adalah untuk menjalin kolaborasi kerjasama untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang mana pemerintah tidak sendirian dalam menangani setiap persoalan pelayanan publik. Proses dalam *collaborative governance* meliputi format organisasi, identifikasi strategis, kerjasama pihak-pihak potensial, kustomisasi aksi-aksi kolaboratif tergantung besarnya pengaruh dari *stakeholder*. Woldesenbet & Kebede, 2020 mengusung strategi yang mendorong partisipasi aktif dari para *stakeholder* potensial dengan berfokus pada faktor budaya, administratif, serta isu-isu hak bagi minoritas yang mempengaruhi proses kolaborasi dan menentukan kekuatan pemangku kepentingan dalam proses musyawarah. Akhirnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kolaborasi antar *stakeholder* sangat diperlukan dan harus dilakukan. Dalam upaya untuk mencapai pelayanan publik yang layak, maka setiap individu atau kelompok harus menyadari keterlibatannya, bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab seluruh elemen masyarakat yang ada. Dengan demikian kolaborasi antar *stakeholder* bersifat urgensi demi mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kolaborasi dengan stakeholder

Sebagaimana telah diuraikan dalam paparan di atas, bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kolaborasi yang dilakukan oleh pemerintah dan *stakeholder* bersifat urgensi atau wajib untuk dilakukan dan sangat penting. Hal ini mengingat bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik, sejatinya pemerintah tidak dapat bekerja sendiri. Oleh karena itu keterlibatan para *stakeholder* baik berupa individu atau kelompok harus dilakukan dalam bentuk *collaborative governance*.

Dalam upaya untuk melakukan *collaborative governance* atau kolaborasi yang dilakukan oleh pemerintah dan para *stakeholder* terkait, tentu memiliki berbagai faktor yang mempengaruhinya. Faktor faktor yang mempengaruhi kolaborasi dengan *stakeholder* ini tentunya dapat menghambat atau mendukung kolaborasi. Oleh karena itu secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kolaborasi dengan *stakeholder* antara lain:

1. *Shared motivation*

Sebagaimana dikatakan oleh Ansell dan Gash, motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kolaborasi dengan *stakeholder* dapat dilaksanakan sebab motivasi dapat dikatakan hampir sama dengan dimensi proses kolaborasi. Tidak hanya itu, dengan adanya motivasi bersama perasaan dan konektivitas antar individu juga dapat meningkatkan.

Motivasi yang sama adalah faktor kunci dalam setiap kolaborasi. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah dan *stakeholder* harus memiliki tujuan dan motivasi yang sejalan dalam *collaborative governance*. Motivasi bersama ini dapat mendorong peningkatan dan penguatan prinsip bersama di antara para *stakeholder* (Suryani & Suharto, 2019).

2. *Mutual trust*

Salah satu faktor kunci untuk mencapai dan memenuhi tujuan dari *collaborative governance* adalah kepercayaan bersama. Pemerintah dan *stakeholder* harus memiliki kepercayaan yang sama dan saling percaya untuk dapat meningkatkan pelayanan publik. Kepercayaan bersama ini akan tumbuh sejalan dengan intensitas dan keterlibatan langsung dari masing-masing *stakeholder* dalam *collaborative governance* (Suryani & Suharto, 2019).

3. *Mutual understanding*

Motivasi dan kepercayaan bersama yang dimiliki oleh antar *stakeholder* dalam *collaborative governance* ini nantinya akan membawa kepada mutual understanding atau kepercayaan bersama. Salah satu faktor yang terpenting dalam kolaborasi dengan *stakeholder* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melihat bagaimana setiap stakeholder yang ada ini dapat saling memiliki pemahaman yang sama.

Tentunya dalam upaya untuk memformulasikan setiap keputusan untuk meningkatkan pelayanan publik, di setiap komponen dan elemen, pemahaman yang sama akan nilai, tujuan, peran dan fungsi sangat diperlukan. Dengan adanya mutual understanding ini nantinya dapat meminimalisir adanya kesalahpahaman dan kepercayaan pada masing-masing *stakeholder* dapat meningkat.

4. *Internal legitimitation*

Dalam kolaborasi, legitimasi internal sangat diperlukan untuk memperlancar *collaborative governance*. Legitimasi internal ini merujuk pada adanya pengakuan atas rasa kepercayaan, kredibilitas dan kepentingan bersama untuk menciptakan iklim kolaborasi yang aman, nyaman dan berkelanjutan. Untuk itu legitimasi internal sangat diperlukan untuk memperlancar proses kolaborasi yang ada. Dengan menjamin legitimasi internal dapat berjalan lancar maka peluang untuk kolaborasi dapat dilakukan dan memungkinkan untuk mencapai tujuan peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan.

5. *Commitment*

Faktor terakhir yang paling penting dalam berlangsungnya kolaborasi adalah dengan adanya komitmen. Setiap *stakeholder* yang ada dalam *collaborative governance* harus memiliki komitmen yang kuat. Komitmen ini harus mencakup pada kepercayaan bersama, pemahaman bersama dan adanya motivasi bersama. Komitmen harus ada untuk memastikan setiap *stakeholder* berjalan sesuai dengan koridor yang telah ditentukan bersama sejak awal untuk mencapai tujuan bersama yakni untuk meningkatkan pelayanan

Kolaborasi dengan *stakeholder* untuk mencapai tujuan bersama dalam hal ini untuk meningkatkan pelayanan publik tentunya memiliki banyak faktor yang harus diperhatikan.

Aset masyarakat sebagai potensi dalam kolaborasi dengan stakeholder

Dalam mendukung kolaborasi, aset menjadi elemen penting yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan kolaboratif. Sebagaimana yang ditegaskan oleh Saputri & Giovanni (2021), aset merujuk pada barang atau benda yang memiliki nilai ekonomi, komersial, dan dapat diperdagangkan, termasuk aset yang bersifat berwujud maupun tidak berwujud. Dengan kata lain, aset merupakan entitas yang memiliki nilai, baik dalam bentuk nilai ekonomi, nilai komersial, maupun nilai tukar (Saputri & Giovanni, 2021)).

Dalam korelasi dan konteks kolaborasi dengan *stakeholder* dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai salah satu *stakeholder* sekaligus sebagai aset. Yang dimaksud dengan masyarakat sebagai *stakeholder* adalah bahwa dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, masyarakat merupakan salah satu elemen dan faktor paling penting sebagai kolaborator. Sedangkan masyarakat sebagai aset ini memiliki dua arti sekaligus, bahwa dalam *collaborative governance* masyarakat dapat diartikan melalui kaca mata sebagai sebuah *things* atau benda yang memiliki nilai. Masyarakat sebagai aset artinya, masyarakat adalah komponen penting untuk menunjang dan membantu pelayanan publik ini dapat tercapai. Sedangkan dalam artian lain, aset yang dimiliki dalam masyarakat juga penting. Aset dalam masyarakat artinya merujuk pada setiap bentuk benda baik berwujud atau tidak berwujud yang dimiliki oleh setiap masyarakat yang dapat menunjang adanya peningkatan pelayanan publik.

Masyarakat sebagai aset dan aset masyarakat dapat dipahami dengan bahwa pada sebuah wilayah tertentu, semangat dan potensi sosial yang ada di masyarakat adalah sebuah potensi yang dapat dikembangkan. Sebut saja jika sebuah masyarakat memiliki potensi sosial berupa tingkat gotong royong dan kesadaran pendidikan tinggi, maka dapat dimanfaatkan dan menjadi potensi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan kesadaran pendidikan yang tinggi, maka masyarakat juga akan menyadari bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik adalah kewajiban bersama dan tanggung jawab bersama.

Sebaliknya aset dalam masyarakat juga menjadi sebuah potensi dalam kolaborasi dengan *stakeholder* ini jika dalam masyarakat memiliki aset baik berupa kekayaan pendapatan masyarakat, potensi alam masyarakat, nilai dalam masyarakat dan lainnya. Oleh karena itu untuk mendukung agar kolaborasi *collaborative governance* dapat dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik, setiap *stakeholder* harus

memahami potensi apa yang dimilikinya yang dapat menunjang tujuan bersama. Potensi ini dapat merujuk pada hal-hal yang membawa dampak pada sektor ekonomi maupun non-ekonomi.

Untuk memanfaatkan aset masyarakat tersebut, pendekatan ABCD dapat diimplementasikan terutama dalam meningkatkan kolaborasi antar *stakeholder* dalam masyarakat yang memiliki beragam potensi. Konsep ABCD merupakan pengembangan dari konsep tradisional *community development* yang menekankan pada *strength-based approach* dibandingkan *deficits-based approach*, sehingga lebih berfokus pada fitur-fitur positif yang ada dalam masyarakat (aset) dibandingkan masalah-masalah yang mereka miliki (Harrison, Blickem, Lamb, Kirk, & Vassilev, 2019). Oleh sebab itu, kunci dari ABCD adalah membangun dan memelihara relasi dalam komunitas serta mengembangkan jaringan timbal-balik di antara seluruh elemen yang terlibat. Hal ini lah yang menjadikan pendekatan ABCD alat yang tepat untuk meningkatkan kolaborasi antar *stakeholder*.

SIMPULAN

Pelayanan publik merupakan setiap bentuk aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat. Namun dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik tidak dapat dilakukan oleh pemerintah sendiri, melainkan memerlukan adanya kolaborasi dengan *stakeholder* atau yang disebut dengan *collaborative governance*. Penelitian ini memberikan gagasan terkait urgensi dilakukannya kolaborasi antar stakeholder dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, diperlukan adanya kolaborasi antar stakeholder, baik itu stakeholder internal dari lembaga penyedia layanan publik itu sendiri maupun stakeholder eksternal seperti masyarakat dan komunitas. Namun, dalam pengimplementasiannya, kolaborasi tidak dapat serta merta dibangun begitu saja. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari kolaborasi antar stakeholder, di antaranya adalah *shared motivation*, *mutual trust*, *mutual understanding*, *internal legitimation*, dan *commitment*. Pemenuhan dari kelima faktor tersebut penting dalam menentukan keberhasilan proses kolaborasi. Apabila ada faktor yang tidak terpenuhi, maka efektivitas dari proses kolaborasi tidak akan berjalan dengan maksimal. Penelitian ini merekomendasikan *Asset-Based Community Development* (ABCD) sebagai alat untuk membangun kolaborasi dari seluruh stakeholder. Setiap stakeholder memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Hal ini merupakan aset yang dapat dimanfaatkan terutama

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu penggunaan pendekatan yang berbasis pemanfaatan aset komunitas, dalam hal ini adalah ABCD, dapat menjadi pilihan bagi para praktisi guna membangun kolaborasi stakeholder sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative Public Management: New Strategies For Local Governments*. Washington, D.C: Georgetown University Press
- Alderwick, H., Hutchings, A., Briggs, A., & Mays, N. (2021). The impacts of collaboration between local health care and non-health care organizations and factors shaping how they work: a systematic review of reviews. *BMC Public Health*, 21, Article number: 753
- Al-Kautsari, M. M. (2023). Asset-based community development: Strategi pengembangan masyarakat di desa wisata Ledok Sambi Kaliurang. *Empower: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 4(2), 259-278
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). PENERAPAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64-74.
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 10(1), 1-16.
- Khoerul Umam, M., & Fadhlurrohman, I. (2021). Peran ABCD Pada KKN-DR (Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah) Di Era Covid -19 Tahun 2021. *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 32-40
- Naranjo Bautista, S. (2021). A practical step-by-step guide to stakeholder mapping in the public sector. Diakses dari <https://bettergovs.org/2021/11/a-practical-step-by-step-guide-to-stakeholder-mapping-in-the-public-sector/>.
- OECD (2016). Stakeholder participation as a pillar of Open Government. Diakses dari <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/af1b4fa3-en/index.html?itemId=/content/component/af1b4fa3-en>
- Saputri, C. K., & Giovanni, A. (2021). Pengaruh profitabilitas, pertumbuhan perusahaan dan likuiditas terhadap nilai perusahaan. *Competence: Journal of Management Studies*, 15(1), 1-15.
- Suryani, A., & Suharto, U. (2019). Collaborative governance dalam peningkatan pelayanan publik: Studi kasus pada program pengembangan kawasan permukiman kumuh di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 1-14
- Wargadinata, E. L. (2016). Kepemimpinan Kolaboratif. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 8(1).
- Widiastuti, N. P. (2019). Kolaborasi Stakeholder dalam Melaksanakan Program Layanan Transportasi Jaklingko. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 1-13
- Woldesenbet, W. G., & Kebede, A. A. (2020). Multi-stakeholder collaboration for the governance of water supply in Wolkite, Ethiopia. *Environment, Development and Sustainability*.