Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP)
Volume 7, Nomor 1, Maret 2026
ISSN 2721 - 4311
http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JISP



Collaborative Governance dalam Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang

Muhamad Luthfian Agung Sulistyo[1], Eka Yulyana[2], Rachmat Ramdani[3]
[1,2,3)] Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia
*E-mail: 1910631180183@student.unsika.ac.id

Abstrak

Pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi tidak bisa berjalan sendiri, dibutuhkan bantuan pihak lain untuk bisa mencapai tujuan tersebut, demi meningkatkan kemudahan dalam berbisnis dan kepastian pelayanan publik. Kolaborasi pemerintah menjadi konsep yang mampu mendukung hal tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan kolaborasi yang dijalankan antara pemerintah dan swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, pengambilan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung ke lapangan. Hasil penelitian ini adalah kolaborasi anatara pemerintah dengan pihak swasta menunjukan hasil yang baik, manfaat dari kolaborasi dapat dirasakan oleh kedua belah pihak berdasarkan kesepakatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pihak, akan tetapi masih ditemukan aspek-aspek menurut model kolaborasi Ansell dan Gash yang belum maksimal.

Kata Kunci: kolaborasi pemerintahan, pelayanan public, mal

Abstract

The government in carrying out bureaucratic reform cannot run alone, it needs the help of other parties to be able to achieve these goals, in order to improve the ease of doing business and certainty of public services. Government collaboration is a concept that can support this. The purpose of this study is to describe the collaboration that is carried out between the government and the private sector in providing services to the community. By using a qualitative research method with a phenomenological approach, data collection uses interview techniques, documentation, and direct observation to the field. The results of this study are that the collaboration between the government and the private sector shows good results, the benefits of collaboration can be felt by both parties based on an agreement tailored to the needs of each party, but there are still aspects according to the Ansell and Gash collaboration model that have not been maximized.

Keywords: *government collaboration, public service, mall*

Cara citasi : Sulistyo, Muhamad Luthfian Agung. Yulyana, Eka. Ramdani, Rachmat. (2026) Collaborative Governance dalam Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang. *Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP) Vol 7, No 1, Maret 2026,* 28-41.
DOI: https://doi.org/10.30596/jisp.v7i1.16779

Naskah diterima : 02-10-2023 **Revisi akhir :** 06-08-2025 **Disetujui :** 28-02-2026

Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP)
is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengamatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Upaya mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta meringkas proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sebagai pertimbangan ditetapkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Semua Kementerian/Lembaga Pemerintah dan Pemerintah Daerah telah menerapkannya dengan menetapkan kebijakan di internalnya masing-masing, namun penerapan kebijakan tersebut seakan-akan belum mampu untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.

Pelayanan publik yang memudahkan masyarakat masih jauh dari harapan, apalagi kemudahan berbisnis. Hal ini sangat dipengaruhi hasil kinerja pemerintah Indonesia dalam memberikan pelayanan publik dilansir laman Kemenpan RB, dengan salah satu indikasinya dalam *Ease of Doing Business* (EoDB) pada tahun 2019, bahwa Indonesia berada di peringkat ke-73 dari 190 negara terkait standar pelayanan meliputi waktu, biaya, dan prosedur, (Humas MepanRB, 2019).

Untuk menjawab keluhan Masyarakat di atas dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dilakukan melalui penggabungan terhadap seluruh jenis pelayanan Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah/Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/ swasta pada satu tempat, telah diupayakan dengan menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

MPP menghadirkan kemudahan dalam mengakses layanan dan percepatan di bidang pelayanan publik. Hal ini terjadi karena proses pelayanan yang terkesan panjang dan rumit mulai terabaikan. MPP merupakan salah satu cara untuk membangun sistem kerja yang komprehensif dan bersinergi, menghadirkan wajah baru birokrasi termasuk pelayanan publik baru yang tentunya membawa manfaat besar bagi masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. (Uzrimatul Umam, 2020).

Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang baru meresmikan penyelenggaraan MPP pada tanggal 14 September 2021, Pelaksanaan MPP dilakukan oleh Pemerintah Daerah

Kabupaten Karawang dengan menjalin kolaborasi dengan pihak swasta dalam hal ini pihak Galuh Mas untuk memenuhi tujuan pelayanan publik, kolaborasi ini berdasarkan Peraturan Bupati Karawang Nomor 9 Tahun 2021.

Pelaksanaan MPP ini selain berkolaborasi dengan pihak swasta, DPMPTSP sebagai pihak penyelenggara mengajak kerjasama dengan Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah/Badan usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta untuk membuka layanan di MPP dengan 20 instansi perangkat daerah dan menyediakan 93 pelayanan, yang memiliki jam operasional dari pukul 10.00-18.00 pada hari senin-jumat, dan pukul 10.00-16.00 pada hari Sabtu dan Minggu, pelayanan tersebut dilaksanakan dalam 7 hari kerja, Umumnya pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga Pemerintah dan Pemerintah Daerah dilaksanakan pada hari kerja yaitu Senin sampai Jum'at yang setiap harinya dibatasi hanya 8 jam saja.

Hasil sementara pelayanan yang sudah dilaksanakan selama kurang lebih 3 tahun dari 13 layanan pemerintah dan 7 layanan organisasi perangkat daerah (OPD), 6 instansi pemerintah menunjukan minimnya jumlah kunjungan, hal tersebut terjadi karena minimnya inovasi dari pihak terkait dalam memasarkan program MPP. Minimnya inovasi tersebut terlihat dari kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan MPP. Karena berhasilnya suatu implementasi dari kebijakan sangat berkaitan dengan staf atau dengan kata lainnya adalah Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam organisasi. Kolaborasi yang dilaksanakan belum menjawab permasalahan tersebut.

Koordinasi secara intens dibutuhkan dalam kolaborasi untuk menyelaraskan tujuan bersama, kurangnya koordinasi mengakibatkan kurangnya respon dari pihak yang terlibat dalam pengembangan MPP. Hal tersebut berakibat kepada permasalahan yang masih belum terselesaikan.

Pelaksanaan kolaborasi masih memiliki permasalahan yang harus dipehatikan untuk pihak- pihak terkait agar menemukan solusi yang dihadapi, untuk lebih jelas dalam menggambarkan kolaborasi dan peran pihak yang terlibat dalam pelaksanaan MPP di Kab.Karawang penelitian ini menggunakan Model Kolaborasi Pemerintahan Ansell dan Gash (2008:549) mengemukakan bahwa proses kolaborasi dilakukan dengan 4 (empat) aspek, yaitu (1) kondisi awal; (2) kepemimpinan fasilitatif; (3) desain institusi; dan (4) proses kolaborasi. Dengan judul penelitian ''*Collaborative governance* dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Dimana penelitian yang dilakukan mampu menggambarkan arti penelitian terkait ‘’*Collaborative governance* dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang”. Pertimbangan yang menjadi dasar penulis memilih metode tersebut karena ingin menggambarkan bagaimana kegiatan kolaborasi antar *stakeholder* dalam pelaksanaan MPP serta bagaimana dampaknya terhadap masyarakat secara langsung. Selain itu, metode penelitian ini membutuhkan data baik secara langsung ke lapangan, melalui wawancara, dan studi dokumentasi.

Untuk mendapatkan data utama dalam penilitian ini menggunakan teknik wawancara secara mendalam untuk mengetahui hal-hal yang berasal dari informan lebih mendalam terkait *collaborative governance* pelaksanaan mal pelayanan publik yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Sedangkan sumber data lainnya berasal dari sumber tekstual dan dapat dibedakan menjadi sumber buku, jurnal ilmiah, sumber arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Sumber data tambahan diperlukan terutama untuk memperkaya landasan teori dan menyempurnakan analisis penelitian terkait ‘’*Collaborative governance* dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang”. Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih maka pelaksanaan penelitian ini berlokasi di MPP Kab. Karawang yang terletak di Mal Technomart Galuhmas, karena merupakan program baru pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah dalam melaksanakan perannya memerlukan evaluasi dan pembenahan mengikuti perkembangan teknologi sehingga mengahasilkan inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu dengan mengadakan MPP. Hal tersebut dibutuhkan karena masyarakat yang terus bertambah populasinya memaksa pemerintah untuk terus menyebarluaskan pelayanan publiknya agar pelayanan yang diberikan merata keseluruh masyarakat.

Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik tersebut mengintruksikan pengadaan MPP disetiap daerah melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021. Untuk menjalankan arahan tersebut pemerintah daerah Kab. Karawang ikut berperan dalam pelakasanaan program MPP tersebut. Pada tanggal 14 September 2021 terselenggaranya MPP pertama di Kab. Karawang yang memiliki 91 Pelayanan dari

20 Instansi yang tergabung dalam pelaksanaan pelayanan publik di MPP. Penelitian ini menggambarkan bagaimana kegiatan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan MPP, untuk membedah secara komprehensif, peneliti menggunakan modal *collaborative governance* yang dipopulerkan oleh Ansell dan Gash (2008) dengan membagi kepada empat aspek 1) Kondisi Awal 2) Kepemimpinan Fasilitatif 3) Desain Kolaborasi 4) Proses Kolaborasi.

Kondisi awal *collaborative governance* dalam pelaksanaan MPP di Kabupaten Karawang

Kondisi awal pada tahapan kolaborasi merupakan tahapan dimana para pihak terkait menjelaskan bagaimana permasalahan yang di hadapi dalam proses untuk mencapai tujuan masing-masing pihak. Tujuan pemerintah dalam hal ini berfokus kepada peningkatan kualitas pelayanan yang diperlukan di Kab.Karawang untuk meningkatkan kemudahan berbisnis bagi masyarakat Karawang, dilihat dari investasi yang masuk ke Kab. Karawang sebanyak Rp.22,36 Triliyun (DPMPTSP 2023) angka tersebut merupakan setengah dari target realisasi investasi tahun ini, seiringan dengan hal tersebut perlu didukung dengan kemudahan dalam pelayanan publik yang berpengaruh kepada kemudahan berbisnis.

Pada tahapan kondisi awal ini para pihak terlibat perlu adanya pemahaman bersama terlebih dahulu terkait ketidakseimbangan sumber daya untuk menentukan keterlibatan masing-masing pihak. Pelaksanaan Program MPP dipimpin oleh pemerintah melalui DPMPTSP, pemerintah tidak memiliki infrastruktur yang representatif dari penyiapan gedung/kantor, kemudian sarana dan prasarananya, yang dimana pengadaan kedua unsur tersebut harus dipenuhi agar MPP dapat berjalan dengan baik. Selain dari sarana dan prasarana pemerintah memiliki kendala terkait sosialisasi program MPP untuk mengatasi loket yang sepi pengunjung hal tersebut disebabkan oleh kurangnya sumber daya yang fokus dalam sosialisasi. Pihak swasta tidak memiliki kewenangan terhadap kegiatan legalitas atau peran sebagai regulator, sebagai pihak yang berbeda dengan pemerintah tentunya membutuhkan dukungan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat setempat serta jaminan dalam hal perizinan sehingga dapat menjalankan kegiatan ekonominya dengan baik.

Kedua pihak berkomitmen dalam kolaborasi ini untuk bisa mendatangkan pengunjung sebanyak mungkin, promosi yang dilakukan pun bervariatif tidak dengan jenis visual saja ditambah juga dengan jenis audio

Adanya kolaborasi ini berpeluang memberikan insentif bagi kedua belah pihak yaitu dengan bertambahnya jumlah pengunjung yang akan melakukan pelayanan publik baik dalam hal perizinan oleh pemerintah maupun perbelanjaan oleh swasta, dan kedua belah pihak bisa mencapai tujuan bersama yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi kolaborasi ini memiliki hambatan terkait alur birokrasi yang harus dijalankan, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam prosesnya.

Kepemimpinan Fasilitatif *Collaborative Governance* dalam Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting dari sebuah kolaborasi, peran pemimpin dibutuhkan untuk memfasilitasi seluruh pemangku kepentingan untuk duduk bersama di meja perundingan, bertatap muka, membangun komitmen, membuat strategi, dan tujuan bersama yang di sesuaikan dengan kesepakatan bersama.

Pelaksanaan MPP diselenggarakan oleh pemerintah melalui DPMPTSP, dinas tersebut menjadi *leading sector* dalam proses pelaksanaan MPP menjadi fasilitator dengan pihak swasta dan juga instansi yang tergabung dalam MPP. Khusus untuk mengorganisir kegiatan MPP, dinas tersebut menunjuk satu orang lagi sebagai perpanjangan tangan kepala dinas dalam mengawasi jalanya program MPP tersebut. Pengawasan dan evaluasi difasilitasi oleh pimpinan dengan mengadakan rapat rutin sebanyak 3 bulan sekali dengan para tenant yang tergabung dalam pelayanan publik di MPP, swasta dalam hal ini tidak terlibat dalam rapat karena mereka mempunyai tugas sebagai pemberi sarana dan prasarana bukan sebagai pemberi layanan.

Penjabaran terkait struktural di MPP ini belum menunjukan adanya pembagian tugas secara komprehensif, struktural hanya berupa jabatan inti saja, struktural dalam pelayanan MPP masih sepenuhnya berisi dari unsur pemerintah saja, sedangkan belum ada unsur dari pihak swasta yang tergabung dalam struktural tersebut.

Desain institusi *collaborative governance* dalam pelaksanaan mal pelayanan publik di Kabupaten Karawang

Desain kelembagaan merupakan gambaran yang dibentuk dalam melaksanakan kegiatan kolaborasi, dalam desain kelembagaan tersebut menjelaskan siapa saja pihak yang terlibat serta bagaimana peran dari masing-masing pihak dalam pelaksanaan MPP serta aturan dasar yang digunakan. Secara garis besar pihak-pihak yang terlibat terdiri dari Pemerintah, swasta, dan masyarakat, pemerintah dalam hal ini sebagai pembuat

keputusan, swasta sebagai pendukung program pemerintah, dan masyarakat sebagai target dalam program yang dijalankan.

Pelaksanaan MPP melibatkan beberapa unsur, dari pemerintah ada dari DPMPSTP sebagai promotor, selain menjadi promotor pemerintah juga tergabung dalam memberikan pelayanan publik, dan pihak swasta PT Galuh Mas Citarum sebagai penyedia sarana dan prasarana. Partisipasi tersebut adalah faktor inti pendukung dalam konsep governance, Pemerintah berpartisipasi aktif dalam peningkatan pelayanan publik, kemudian swasta ikut berpartisipasi menyediakan sarana dan prasarananya mendukung pemerintah melakukan peningkatan pelayanan publik,kerja sama tersebut sesuai dengan PERBUP no 9 pasal 7 ayat 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan MPP dan sesuai dengan PERBUP No 9 Pasal 2 ayat 1 poin a Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan MPP :

"Mal Pelayanan Publik bertujuan: a. memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan"

Kolaborasi yang dijalankan tentunya membutuhkan sebuah aturan berupa regulasi, regulasi merupakan usaha dari sebuha instansi yang telah diberi wewenang atau otoritas untuk mengatur aktivitas tertentu yang berada dalam wilayah yuridiksinya. Hal ini menunjukan bahwa pemerintah memberikan aturan tertentu yang mendikte aktivitas pihak lainya. Dalam kaitan pelaksanaan MPP aturan dasar merupakan alat bagi pemerintah dalam menjamin hak dan kewajiban dalam proses kolaborasi. Aturan dasar dalam pelaksanaan MPP ini berdasarkan Peraturan Presiden No 89 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan MPP, kemudian diturunkan menjadi Peraturan Bupati No 9 Tahun 2021. Sedangkan perihal terkait kerjasama dituangkan dalam MoU yang telah disepakati.

Dari kesepakatan yang sudah menjadi aturan dasar, perlu adanya forum bersama dari kolaborasi yang berguna untuk memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan MPP. pemerintah dalam hal ini DPMPTSP sudah membentuk forum tersebut bahwa forum kerjasama ini ada untuk mendukung jalanya koordinasi antar belah pihak, dengan memanfaatkan teknologi digital yaitu aplikasi Whatsapp (WA) memudahkan seluruh pihak melakukan koordinasi harian, manfaat dari grup tersebut adalah untuk memonitoring kegiatan pelayanan harian di MPP. Selanjutnya pihak yang tergabung dalam forum tersebut melakukan monitoring dan evaluasi melalui pertemuan rutin. untuk membahas hal-hal yang bersifat penting untuk di evaluasi dilakukan pada pertemuan

rutin sedangkan, di luar dari forum yang dilakukan pada grup WA yang membahas hal yang bersifat teknis dalam pelayanan harian di MPP.

Proses Kolaborasi *Collaborative Governance* dalam Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang

Kolaborasi merupakan porses kolektif dalam pembentukan sebuah kesatuan yang didasari oleh hubungan saling menguntungkan dan adanya kesamaan tujuan dari organisasi atau individu yang memiliki sifat otonom. Proses tata kelola kolaboratif selalu digambarkan sebagai fase pembuatan kesepakatan yang menjelaskan bagaimana menjalankan fase-fase program kolaboratif, mulai dari fase pra-negosiasi, hingga fase negosiasi dan implementasi program. Dengan demikian, keberhasilan kerjasama tergantung pada bagaimana siklus kerjasama itu berlangsung, mulai dari komunikasi, membangun kepercayaan, komitmen, berbagi pemahaman hingga mencapai hasil (Ansell dan Gash, 2008)

Proses kolaborasi merupakan inti dari model *collaborative governance* sedangkan kondisi awal, kepemimpinan fasilitatif, dan desain institusi merupakan aspek pendukung yang memberikan kontribusi penting dalam proses kolaborasi. selanjutanya pembahasan terfokus kepada bagaimana proses kolaborasi itu terlaksana dilihat dari dialog tatap muka antar pihak terlibat (*face to face*), membangun kepercayaan, komitmen kedua belah pihak terhadap proses, dan terakhir dilihat dari hasil sementara yang didapat.

a) Dialog tatap muka

Dialog tatap muka ini merupakan agenda untuk mengumpulkan seluruh pihak terlibat untuk membahas terkait kolaborasi yang sedang dijalankan berorientasi kepada konsensus. Pada tahapan ini komunikasi antar pihak dibangun untuk membangun kepercayaan bersama, saling menghargai dan berkomitmen terhadap proses. pemerintah pada kondisi awal berdialog dengan swasta untuk membahas kolaborasi dalam pelaksanaan MPP pertama di Kab. Karawang pada tahun 2021.

Interaksi pada kondisi awal menghasilkan kesimpulan bahwa pemerintah memiliki kekurangan sumberdaya terkait sarana dan prasarana untuk melakukan pelayanan sesuai dengan PERPRES No 89 Tahun 2021 tentang pelaksanaan MPP. Pihak swasta dalam hal ini membutuhkan kepercayaan masyarakat Karawang untuk memperlancar kegiatan ekonomi mereka, keduanya memiliki tujuan pelayanan yang sama yaitu kepada masyarakat. Hasil dari pertemuan pada kondisi

awal tersebut keduanya menyepakati untuk berkolaborasi dengan visi bersama meningkatkan jumlah pengunjung ketempat mereka, Pertemuan diawali dengan membahas ketersediaan swasta untuk tergabung dalam pelaksanaan MPP di Kab. Karawang ini, pembahasan tersebut hadir karena melihat beberapa daerah sudah melaksanakan program MPP. Diawali dengan duduk bersama antara pemerintah yang di hadiri oleh DPMPTSP serta bagian organisasi dan swasta membahas tentang bagaimana kolaborasi ini dapat dijalankan melihat daerah tetangga seperti Bekasi dan Bogor sudah melaksanakan itu, dalam mendukung semangat pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik melalui MPP, pihak swasta menawarkan bantuan dengan menyediakan tempat pelayanan di salah satu Mal milik mereka.

Dialog tatap muka tersebut menghasilkan kesepakatan awal yang dibuat pemerintah dan swasta, keduanya bersepakat kolaborasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik melalui program MPP. secara resmi pihak swasta dan pemerintah sudah menyepakati adanya kolaborasi dengan kesepakatan kontrak selama tiga tahun, tahun selanjutnya akan ada pembahasan terkait biaya sewa, pemerintah dalam pembiayaan tersebut bersumber pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

b) Membangun kepercayaan

Proses dalam kolaborasi harus didukung dengan kepercayaan bersama, dalam negosiasi akan sulit kencapai kesepakatan jika tidak ada kepercayaan yang ada dari semua pihak yang terlibat. Kemudian kepercayaan juga dibutuhkan Untuk memberikan rasa aman kepada pihak terlibat, sehingga kedua belah pihak tidak ragu untuk memberikan usaha terbaiknya dalam kolaborasi ini. Ketika pihak terlibat sudah mencapai kesepakatan bersama, dibutuhkan adanya legalitas dari sebagai acuan dasar untuk melakukan kolaborasi, Upaya yang dilakukan adalah membuat MoU tanda tangani pihak pemerintah dan pihak swasta untuk menjelaskan hak dan kewajiban apa saja yang harus dilakukan kedua belah pihak, sehingga dari pelaksanaan kesepakatan tersebut mampu meningkatkan kepercayaan pihak-pihak terlibat.

Selain membangun komitmen dengan pihak swasta, DPMPTSP sebagai leading sector membangun kepercayaan dengan instansi yang membuka loket pelayanan di MPP, instansi tersebut berasal dari Kementerian/Lembaga/

Pemerintah Daerah/Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/ swasta, perihal membangun kepercayaan tersebut pihak DPMPTSP membuat suatu kesepakatan bersama. Komitmen bersama yang disebut dengan maklumat pelayanan membentuk kepercayaan antara pihak-pihak yang terlibat, dengan adanya maklumat tersebut memotivasi setiap instansi untuk memberikan pelayanan terbaik mereka kepada masyarakat, agar masyarakat memberikan kesan yang baik terhadap MPP, hal tersebut yang membuat masyarakat lebih percaya kepada MPP untuk melakukan pelayanan.

c) Komitmen terhadap proses

Komitmen dari para pihak dalam melakukan kolaborasi menjadi salah satu faktor penting keberhasilan proses kolaborasi, walaupun dalam pelaksanaanya sering terjadi dilema, proses disini adalah bagaimana pihak terkait menjalankan tugasnya agar pelaksanaan MPP ini dapat memberikan dampak nyata yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dan diketahui masyarakat luas. Agar bisa diketahui oleh masyarakat luas, perlu adanya promosi terkait program MPP tersebut, dalam kolaborasi ini pihak swasta bersedia untuk membantu promosi tersebut.

Dari kesepakatan kerja sama, pihak swasta bersedia membantu dengan menyebarkan kegiatan MPP melalui akun sosial mereka, hal tersebut dapat memperluas jangkauan informasi terhadap masyarakat yang mengikuti akun sosial media mereka. Jadi ketika pihak MPP membuat posotingan terkait kegiatan atau informasii berkaitan dengan MPP pihak swasta memposting kembali di halaman sosial media milik mereka dan berlaku sebaliknya. Pemerintah dan swasta berkomitmen untuk melakukan pemasaran pelayanan di MPP Karawang ini, karena program tersebut hadir untuk memperbaiki pelayanan yang selama ini sudah dilaksanakan.

d) Pemahaman Bersama

Setiap kolaborasi yang terjadi, memiliki kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilandasi oleh adanya visi dan misi yang jelas dalam menjalankan kolaborasi tersebut. Demikian pada pengelolaan urusan yang melibatkan pihak lain berkaitan dengan pelayanan publik, kesepahaman akan berjalan dengan baik jika memiliki visi yang sama.

Pada suatu kondisi pihak-pihak terlibat harus mengembangkan pemahaman bersama, dalam hal ini penyelarasan terhadap masalah yang dihadapi. Dalam menyamakan pemahaman dilakukan dengan duduk bersama antara pihak pemerintah dan swasta pada saat MPP ini akan dilaksanakan. Pada tahapan tersebut menghasilkan sebuah permasalahan yang sama antara kedua belah pihak yaitu terkait jumlah pengunjung pada pelayanan yang mereka sediakan. Dari diskusi tersebut menghasilkan keputusan dilaksanakanya sebuah kolaborasi. Dalam pembahasan ini diperlukan pemahaman mengenai target pengunjung dari program MPP, dimana target tersebut adalah peningkatan jumlah kunjungan, baik pelayanan publik dalam MPP atau pelayanan publik yang disediakan oleh pihak swasta. Salah satu strategi yang dilakukan pihak swasta dalam meningkatkan jumlah pengunjung adalah dengan membuka pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, dengan harapan pengunjung bisa mengetahui toko-toko yang tersedia di Mal Technomart.

Program MPP ini masih minim sosialisasi di masyarakat, promosi yang dilakukan di instagram belum bisa tersebar secara masif, dilihat jumlah pengunjung yang menonton video terkait promosi MPP, dapat disimpulkan masih sedikit sekali masyarakat Karawang yang mengetahui keberadaan MPP ini, hal terebut yang menjadi masalah bagi pemerintah itu sendiri adalah meratakan pemahaman kepada masyarakat akan adany MPP yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pihak MPP menyadari adanya keterbatasan sumber daya untuk melakukan sosialisasi program yang terkait kepada jumlah pengunjung, karena tolak ukur keberhasilanya ada pada banyaknya masyarakat yang berkunjung pada pelayanan yang diberikan.

Upaya yang dilakukan oleh kedua belah pihak belum bisa memberikan hasil yang optimal, dari total penduduk Karawang yaitu 1.213.004 Juta jiwa (BPS Karawang 2020), sedangkan kunjungan masyarakat yang melakukan pelayanan baru mencapai angka 45450 ribu jiwa (Mpp.karawang.go.id).

e) Hasil Sementara

Hasil sementara merupakan cita-cita jangka pendek yang ingin dicapai oleh pihak-pihak terlibat dalam pelaksanaan MPP, tentunya cita-cita tersebut akan

berdampak pada peningkatan pelayanan publik sesuai dengan amanat reformasi birokrasi yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dampak dari adanya kolaborasi dalam pelaksanaan MPP ini memberikan cara baru bagi pemerintah dalam pengadaan pelayanan publik, sebelum adanya MPP masyarakat harus menempuh jarak yang lumayan jauh dari satu dinas ke dinas lain hanya untuk mengurus perizinan. Hadirnya MPP dengan konsep PTSP mampu menyatukan berbagai layanan dalam satu tempat, masyarakat. MPP berhasil menyatukan 20 instansi dan memberikan 93 pelayanan dalam satu pintu, fenomena hadirnya MPP menjadikan pengalaman baru bagi pemerintah dan masyarakat, pelayanan yang normalnya dilaksanakan dikantor masing-masing instansi akan tetapi, adanya MPP pelayanan publik dilaksanakan di tempat perbelanjaan. memberikan suasana yang berbeda dari pelayanan publik pada umumnya, suasana yang lebih kondusif dan nyaman memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat ketika sedang menunggu antrian, ditambah fasilitas pendingin ruangan dan tempat duduk yang tersebar.

Kolaborasi ini memberikan pengalaman baru kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Hasil sementara selanjutnya dirasakan juga oleh pihak swasta yang memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana, dari kolaborasi yang dilaksanakan dengan pemerintah ini mereka tidak harus melakukan upaya lebih dalam melakukan promosi, terkhusus pada mal Technomart, karena imbas dari adanya pelayanan publik tadi, masyarakat yang melakukan pelayanan otomatis akan masuk kedalam mal dan melihat produk apa saja yang terjual disana, sehingga peluang terjadinya pembelian bertambah besar.

SIMPULAN

Pelaksanaan kolaborasi dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa kerja sama antara pemerintah dan pihak swasta telah memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung kepentingan masing-masing pihak. Berdasarkan aspek kondisi awal, keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki pemerintah mendorong keterlibatan PT Galuh Mas Citarum sebagai pihak swasta yang menyediakan dukungan infrastruktur, dengan insentif berupa peningkatan jumlah pengunjung, citra positif, dan keuntungan material. Pada aspek kepemimpinan fasilitatif, DPMPTSP berperan sebagai *leading sector* dengan dukungan *General Manager* yang memfasilitasi koordinasi,

monitoring, dan evaluasi secara berkala. Sementara itu, desain institusi kolaborasi telah didukung oleh Peraturan Bupati Karawang Nomor 9 Tahun 2021 dan kesepakatan kerja sama, serta melibatkan pemerintah, pihak swasta, organisasi perangkat daerah, dan masyarakat. Namun, pelaksanaan desain institusi masih menghadapi kendala berupa belum tersedianya forum kolaborasi yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan, sehingga koordinasi dan monitoring masih terbatas pada mekanisme tertentu, termasuk grup WhatsApp. Dari aspek proses kolaborasi, dialog tatap muka, kesepakatan kerja sama melalui *Memorandum of Understanding* (MoU), maklumat pelayanan, serta komitmen masing-masing pihak menjadi landasan dalam membangun kepercayaan dan kesepahaman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kolaborasi tersebut turut memperoleh respons positif dari masyarakat, yang tercermin dalam nilai kepuasan sebesar 84,25 berdasarkan survei pada Google Maps MPP. Secara keseluruhan, kolaborasi MPP Kabupaten Karawang telah memberikan dampak positif bagi pemerintah melalui peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan bagi pihak swasta melalui peningkatan jumlah pengunjung serta pengenalan produk dan layanan bisnis. Meskipun demikian, penguatan forum bersama, koordinasi lintas pemangku kepentingan, dan pemerataan sosialisasi kepada masyarakat masih diperlukan agar kolaborasi dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Agranoff, R., & McGuire, M. (1998). Multinetwork management: Collaboration and the hollow state in local economic policy. Journal of Public Administration Research and Theory, 8(1), 67–91. https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024374

Alter, Catherine, and Jerald Hage. 1993. Organizations working together Newbury Park, CA: Sage.

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. Journal of Public Administration Research and Theory, 18(4), 543–571. https://doi.org/10.1093/jopart/mum032

Anshar, M. Y. (2018). Model Manajemen Badan Usaha Milik Desa Melalui Pendekatan Collaborative Governance Sebagai Modal Sosial Ekonomi Pembangunan Desa di Desa Pujon kidul Kecamatan Pujon Kabupaten Malang. Umkm, 7, 29–55.

Arrozaaq, D. L. C. (2016). Collaborative Governance (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholder Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan di Kabupaten Sidoarjo). Kebijakan Dan Manajemen Publik, 3, 1–13. http://repository.unair.ac.id/67685/

Bharti, N., & Shylendra, H. S. (2007). Microfinance and sustainable micro entrepreneurship development. Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage

Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. Journal of Public Administration Research and Theory, 22(1), 1–29. https://doi.org/10.1093/jopart/mur011

Huda, N., Madya, F., & Priyanto, A. (2023). Analisis Collaborative Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Samsat Wilayah Kabupaten Natuna. Jurnal Ilmiah Mandala Education, 9(1), 180–187. https://doi.org/10.58258/jime.v9i1.4382

Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016), 5(1), 89–114.

Rahmadanik, D., & Permatasari, S. A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Journal of Public Administration and Local Govermance, 5(2), 103–114. https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803

Ratner, B. D. (2012). Collaborative governance assessment. Research Program On Aquatic Agricultural System, 4–5.

http://ezproxy.library.dal.ca/login?url=https://search.proquest.com/docview/1468357573?accountid=10406%0Ahttp://sfxhosted.exlibrisgroup.com/dal?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:book&genre=book&sid=ProQ:ProQ%3Aasfaaquaculture&atitle=&ti Rivelino, R., & Ginting, A. H. (2020). Tata Kelola Kolaborative Dalam Kebijakan Publik Dari Perspektive Penanganan Covid -19 Dki Jakarta. Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja, 13(1). https://doi.org/10.33701/jppdp.v13i1.1027

Silayar, K. (2021). Tata Kelola Pemerintahan Kolaboratif dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Kepulauan Sula. Jurnal Renaissance, 6(2), 859. https://doi.org/10.53878/jr.v6i2.155

Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Jurnal Humaniora, 4(1), 160–165.