

**ANALISIS *COLLABORATIVE GOVERNANCE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN LONTONG BALAP DI  
DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA**

**Muhammad Dwi Marsianto Putra**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[dwmarsianto24@gmail.com](mailto:dwmarsianto24@gmail.com);

**Indah Murti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id);

**Anggraeny Puspaningtyas**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah yang berfungsi sebagai metrik kinerja utama bagi pemerintah nasional dan lokal. Jika pelayanan publik yang diberikan berfokus pada kebutuhan masyarakat, maka penyelenggaraan pemerintahan dianggap baik. Salah satu kota di Indonesia, Kota Surabaya, telah memperkenalkan e government dalam rangka mewujudkan konsep pelayanan publik yang terbuka dan akuntabel. Program Lontong Balap, salah satu layanan yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, akan menjadi subjek penelitian ini. Pengadilan Negeri Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berkolaborasi untuk menciptakan Lontong Balap, sebuah inovasi layanan Integrasi Layanan Terpadu. Inisiatif ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pencatatan kelahiran dan kematian.. Menurut Ansell dan Gash (2007: 228), proses tata kelola kolaboratif-yang meliputi komunikasi tatap muka, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil akhir-adalah teori yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Temuan studi Program Lontong Balap telah berhasil, dan masyarakat telah menyatakan kepuasannya terhadap program tersebut.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Collaborative Governance, Pengadilan Negeri, Kota Surabaya, Kependudukan*

## **A. PENDAHULUAN**

Fungsi dasar dari administrasi pemerintah adalah pelayanan publik. Baik di tingkat nasional maupun lokal, pelayanan publik adalah metrik kinerja utama bagi pemerintah. Jika pelayanan publik yang diberikan terfokus pada kebutuhan masyarakat, maka administrasi pemerintah dianggap sangat baik. Karena masyarakat secara langsung mengevaluasi efektivitas layanan yang ditawarkan, memberikan layanan yang baik dan sangat baik mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas. Penyediaan layanan publik sangat penting bagi kelancaran operasional pemerintah. Birokrasi pemerintah dan pelayanan publik saling terkait, sehingga tidak mungkin dipisahkan.

Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan fungsi mendasar dari manajemen pemerintahan. Baik di tingkat nasional maupun lokal, pelayanan publik merupakan metrik kinerja utama bagi pemerintah. Jika pelayanan publik yang diberikan terfokus pada kebutuhan masyarakat, maka penyelenggaraan pemerintahan dianggap baik. Karena masyarakat secara langsung mengevaluasi efektivitas layanan yang ditawarkan, memberikan layanan yang baik dan sangat baik mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas. Topik kepentingan publik terkait erat dengan pelayanan umum atau publik. Pelayanan publik dan kepentingan publik saling terkait. Selain itu, sebagai hasil dari tugas dan proses pengaturan operasi organisasi, layanan publik mungkin ada. Definisi tambahan tentang layanan publik dapat ditemukan di samping penjelasan ini.

Karena perbaikan pelayanan publik di negeri ini cenderung berjalan di tempat dan karena mempengaruhi semua ruang publik dalam hal ekonomi, sosial, politik, budaya, dan kehidupan lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan publik menjadi semakin penting sebagai isu kebijakan yang strategis. Pelayanan publik yang buruk akan berdampak pada perekonomian dengan menurunkan investasi, yang dapat menyebabkan penutupan industri dan penciptaan lapangan kerja baru, yang keduanya akan meningkatkan pengangguran. Tumbuhnya kerawanan sosial merupakan dampak lain dari masalah ini.

Program Lontong Balap merupakan salah satu layanan yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang akan dianalisis oleh peneliti pada bagian ini. Sebagai hasil kolaborasi antara Dispendukcapil Kota Surabaya dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya, Lontong Balap (Layanan Sistem Satu Pintu Terpadu antara Dukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya) merupakan layanan Integrasi Layanan Terpadu yang inovatif. Layanan Klampid, yang menangani topik yang lebih luas seperti kependudukan, berbeda dengan layanan ini. Sementara itu, layanan Lontong Balap merupakan bentuk kolaborasi antara Dispendukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya dalam hal kepengurusan pencatatan kelahiran dan pencatatan kematian. Terdapat 13 layanan yang dapat diajukan melalui kelurahan selama pelaksanaannya, termasuk perubahan nama, tempat lahir, jenis kelamin, dan nama orang tua pada akta kelahiran. Saat mendaftar untuk layanan lontong balap, pemohon harus menunjukkan penetapan pengadilan negeri dan data kependudukan saat itu juga. Seluruh prosedur dapat diselesaikan dalam satu hari..

Karena keterlibatan dua lembaga pemerintah dalam proses pelayanan Lontong Balap, koordinasi dalam proses penataan tata kelola menjadi hal yang

penting dalam praktik pemerintahan saat ini. Kemitraan setiap organisasi atau lembaga dilatarbelakangi oleh berbagai faktor. Tata kelola kolaboratif bukanlah sesuatu yang terjadi begitu saja, melainkan merupakan hasil dari upaya yang dilakukan oleh berbagai pihak untuk mendorong kolaborasi dan koordinasi dalam upaya mengatasi masalah publik.

Hal ini juga dilakukan sebagai reaksi atas upaya pemerintah untuk mengatasi masalah yang ada di sektor publik, seperti buruknya kualitas layanan publik, yang merupakan salah satu kritik utama yang ditujukan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berbagai bentuk kolaborasi pemangku kepentingan dalam tata kelola pemerintahan secara langsung berhubungan dengan tata kelola kolaboratif.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Salah satu jenis tata kelola dapat dinyatakan sebagai tata kelola. Pentingnya situasi di mana aktor publik dan aktor swasta (bisnis) berkolaborasi dengan cara dan proses tertentu untuk menghasilkan barang hukum, peraturan, dan kebijakan yang sesuai untuk masyarakat umum, atau masyarakat, dinyatakan dalam gagasan ini. Hal tersebut diilustrasikan dalam tata kelola pemerintahan melalui gagasan ini. Baik aktor publik maupun swasta, seperti pemerintah dan kelompok korporasi atau perusahaan, berkolaborasi demi kebaikan masyarakat daripada terpisah satu sama lain dan bekerja sendiri-sendiri. Ansell dan Gash menyatakan bahwa model tata kelola kolaboratif terdiri dari sejumlah bagian yang saling berinteraksi dan pada dasarnya merupakan proses pengambilan keputusan kolaboratif yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Dialog antar-muka (*face-to-face dialogue*)  
Karena penekanan pendekatan kolaboratif pada pembentukan konsensus, komunikasi menjadi sangat penting. Komunikasi yang terbuka akan mempengaruhi perkembangan kepercayaan di antara para aktor. Komunikasi sering kali dikembangkan melalui dialog langsung (tatap muka).
- b. Membangun kepercayaan (*trust building*)  
proses yang sedang berlangsung yang membutuhkan perbaikan. Membangun kerja sama tim yang kuat membutuhkan pengembangan kepercayaan terlebih dahulu. Untuk mencapai hasil yang kolaboratif, membangun kepercayaan membutuhkan upaya dan dedikasi dalam jangka panjang.
- c. Komitmen terhadap proses kolaborasi (*commitment to the process*)  
Dalam proses kolaboratif, komitmen merupakan elemen penting sekaligus masalah utama. Membangun kepercayaan, elemen sebelumnya, mempengaruhi komitmen. Sementara itu, rasa saling mengagumi dan pengakuan timbal balik antara para aktor adalah variabel (di dalam komponen) yang berpengaruh. Selain itu, kepemilikan atas proses, yang dimanifestasikan melalui pengaruh setiap aktor dalam pengambilan keputusan, merupakan motivator komitmen tetapi juga menghadirkan tantangan karena keragaman dan kompleksitas kolaborasi.
- d. Pemahaman bersama (*shared understanding*)  
Misi bersama, tujuan bersama, sasaran bersama, dan visi bersama adalah contohnya. Untuk mencapai tujuan bersama selama proses kolaborasi, harus

ada pemahaman yang sama. Pemahaman yang dimaksud mencakup penyatuan tujuan dan definisi bersama atas berbagai masalah untuk mengurangi kemungkinan kebingungan atau kesalahpahaman di kedua belah pihak.

e. Dampak sementara (*intermediate outcomes*).

Kata "sementara" digunakan karena pengaruh yang dimaksud adalah pengaruh yang terjadi dalam proses kolaboratif. Umpan balik adalah hasil dari pengaruh sementara ini. Efek positif lebih sering diantisipasi karena mereka memotivasi dan mempertahankan kerja tim, sehingga muncul istilah "kemenangan kecil."

### **C. METODE**

Metodologi kualitatif dan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiono, Penelitian pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dilakukan dengan menggunakan metode postpositivisme, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif/induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini akan menguraikan kemitraan antara dua badan pemerintah untuk meningkatkan layanan lontong balap.

Tempat penelitian yang digunakan peneliti ialah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang beralamat di Jalan Tunjungan No. 1-3 Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya yang beralamat di Jalan Arjuno No. 16-18, Kelurahan Sawahan, Kecamatan Sawahan, Surabaya.

Data primer pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. secara spesifik karakteristik informan sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Inovasi Pelayanan Publik
2. Staff bidang inovasi pelayanan publik
3. Hakim Pengadilan Negeri Surabaya
4. Pemohon / Masyarakat (4 orang)

Studi dokumentasi merupakan sumber data sekunder dalam penelitian ini. Studi dokumentasi dilakukan berdasarkan dokumen, gambar, dan materi lain yang berhubungan dengan penelitian. Dengan menggunakan prosedur seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dikumpulkan untuk penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif bersifat induktif dan berlangsung lama. Hal ini mengacu pada metode untuk mengumpulkan dan mengorganisasikan data secara sistematis. Catatan lapangan, hasil wawancara, dan sumber informasi lainnya digunakan untuk mengumpulkan data agar lebih jelas dan mencerahkan. Seperti yang dinyatakan oleh Miles & Huberman

### **D. PEMBAHASAN**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan Lontong Balap di Dispendukcapil Kota Surabaya, berbagai tahapan proses tata kelola kolaboratif akan ditelaah dalam diskusi ini. Ada beberapa acuan yang didasarkan pada gagasan Ansell Gash tentang tata kelola kolaboratif, dengan tujuan untuk menentukan apakah standar-standar yang ada sudah terpenuhi, antara lain:

1. Dalam proses dialog ini yang akan selalu berkoordinasi tatap muka bertemu langsung ada dari beberapa pihak, yaitu Dispendukcapil Kota Surabaya dan

Pengadilan Negeri Surabaya untuk saat ini sebagai pihak yang berkolaborasi dan masyarakat sebagai pihak ketiga sebagai pengguna layanan program Lontong Balap ini. Menurut observasi peneliti dalam proses dialog tatap muka ini sudah dilakukan oleh pihak Dispendukcapil Kota Surabaya dan Masyarakat pada saat kepengurusan program lontong balap ini dan pada saat sidang lontong balap antara pihak Dispendukcapil Kota Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya saling berdialog tatap muka berkolaborasi dalam program lontong balap sementara Masyarakat sebagai penerima hasil dari kepengurusan program lontong balap tersebut.

2. Peneliti menyimpulkan bahwa upaya membangun kepercayaan masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya perlu dipertahankan. Membangun kepercayaan dapat dilakukan secara rutin melalui pertemuan-pertemuan untuk membahas evaluasi program-program yang telah dilaksanakan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti berpendapat bahwa Pengadilan Negeri Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah melakukan upaya yang sangat baik dalam menumbuhkan kepercayaan. Hal ini terlihat dari kerja sama antara kedua pemangku kepentingan yang bekerja sama dengan baik dan ingin membantu masyarakat.
3. Menurut hasil observasi dan wawancara dengan para narasumber diatas dari pemaparan diatas bahwasannya komitmen terhadap proses sudah dijalankan sesuai aturan dan dijalanka dengan baik. Dengan adanya program Lontong Balap ini para pihak stakeholder yang terlibat juga sudah saling terikat dengan komitmen satu sama lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa proses *collaborative governance* dalam pelaksanaan program Lontong Balap ini sudah berjalan cukup baik tetapi terkadang ada beberapa masalah yaitu perbedaan pendapat yang belum bisa disatukan untuk itu komitmen terhadap proses ini membutuhkan kepercayaan masing-masing agar peran Dispendukcapil, Pengadilan, dan Masyarakat dapat dilakukan dengan baik. Dalam kolaborasi ini pihak Dispendukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya sudah saling terbuka, jujur, dan adil dalam setiap prosesnya, karena semua mempunyai peran dan tugas masing-masing dan dalam kolaborasi ini tentunya mempunyai beberapa keuntungan dalam berbagai pihak yaitu keuntungan bagi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan bagi pihak lain yaitu seperti peningkatan sumber daya operator
4. Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan diatas bahwasannya sikap saling memahami ini terjadi karena pihak yang berkolaborasi yaitu Dispendukcapil dan Pengadilan Negeri Surabaya sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan bisa dipahami dan mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan program Lontong Balap. Dari tanggapan-tanggapan infroman diatas dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing pihak sepaham dalam melakukan tugas dan tanggung jawab nya. Tetapi ada beberapa ketidak sesuaian antara pemerintah dengan pihak ketiga yaitu masyarakat yang menilai sosialisasi masih belum menyentuh sluruh lapisan Masyarakat
5. Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan untuk dampak

sementara bagi Dikendukcapil sudah menjalankan program lontong balap sesuai prosedur dengan sangat baik dan terus meningkat selain itu pihak dari Pengadilan pun juga bisa bekerja sama dengan baik dengan pihak Dikendukcapil sehingga Masyarakat sebagai pihak yang merasakan hasilnya pun terlihat cukup puas dan laporan program lontong balap semakin meningkat. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwsannya hasil sementara atau dampak sementara ini dalam proses kolaborasi program Lontong Balapini sudah berjalan cukup maksimal tetapi masih ada kekurangan yang masih bisa diatasi agar semua lapisan masyarakat dapat mengetahui dan menggunakan program LontongBalap ini

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa proses *collaborative governance* dalam pelaksanaan program lontong balap di Dikendukcapik Kota Surabaya bisa dikatakan cukup baik. Tetapi pada awal pelaksanaannya masih ada sedikit kendala pada proses pelaporannya seperti server error selain itu masalah sosialisasi juga belum terlalu sering kepada Masyarakat namun dalam proses kolaborasi nya pun semua pihak yaitu Dikendukcapil dan Pengadilan sudah melakukan kolaborasi yang bisa mempermudah Masyarakat dalam hal kependudukan sesuai tujuan awal Program Lontong Balap dibuat untuk mempermudah Masyarakat dalam kepengurusan masalah kependudukan seperti pencatat kelahiran dan pencatatan kematian yang bisa diakses melalui satu pintu yaitu Lontong Balap ini. Dalam proses kolaborasi ini dikatakan cukup maksimal hal ini dibuktikan semakin banyak pelapor program Lontong Balap ini selain itu dengan dilakukannya *collaborative governance* ini masyarakat mendapatkan pelayanan yang efektif karena pelayanannya bisa dilakukan satu jalur saja dan proses sidangnya juga praktis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afriyanni, A. (2019). Collaborative Governance Dalam Upaya Pencapaian Target Sanitasi Layak Di Kota Padang.
- Anggraeni, D. A. R., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu Dalam Pengelolaan Sampah Di Tempat Pembuangan Akhir ( TPA ). ( Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu). *Jurnal Respon Publik*, 15.
- 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).
- Irawan Deni, 2017, COLLABORATIVE GOVERNANCE (Studi Deskriptif Proses Pemerintahan Kolaboratif dalam Pengendalian Pencemaran Udara di Kota Surabaya), *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*
- Kamelia, Nesa Pratiwi, 2021, Analisis Pelayanan Colaborative Governance Melalui Pembangunan Di Desa Ranca Kasumba, *Jurnal Identitas*
- Pratiwi, N., Iqbal, Y., & Sofyan, M. M. (2021). Analisis Pelayanan Colaborative Governance Melalui Pembangunan Di Desa Ranca Kasumba. *Jurnal Identitas*, 1(1), 11-19.

Triyanto, D., Efendi, S., & Puspita, V. (2021). Analisis Collaborative Governance Dalam Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) Di Kabupaten Bengkulu Tengah. *PERSPEKTIF*, 10(1), 211-217.