



STRATEGI COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM REFORMASI PELAYANAN PUBLIK

^{1*}Magda Faradiba Mauludia Agung

¹Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding Email: magda.faradiba.fisip@upnjatim.ac.id

Riwayat Artikel

Dikirim: 16-04-2025

Direvisi: 21-04-2025

Diterima: 17-06-2025

Abstract

Public service reform is a strategic effort aimed at improving service quality through a more efficient, transparent, and participatory bureaucratic system. In this context, collaborative governance emerges as a crucial approach that emphasizes cooperation among government, civil society, the private sector, and non-governmental organizations in the formulation, implementation, and evaluation of public policies. This study uses a descriptive qualitative method to highlight the relevance of collaborative governance as a response to the complexity of public service challenges that cannot be addressed by a single actor alone. Findings indicate that the success of collaborative governance depends on key factors such as trust among stakeholders, shared commitment, inclusive leadership, and participatory decision-making mechanisms. In Indonesia, the application of this strategy still faces challenges, including a closed bureaucratic culture, low public policy literacy, and limited institutional capacity. However, several local innovations demonstrate that effective collaboration can significantly enhance public service delivery. The study recommends institutionalizing collaboration through supportive regulations, strengthening stakeholder capacity, and developing incentive systems to foster cross-sector partnerships. Collaborative governance is thus a vital key to realizing a more responsive, democratic, and sustainable model of public service governance in today's dynamic policy environment.

Keywords: Collaborative Governance; Public Service Reform; Transparency; Accountability

Abstrak

Reformasi pelayanan publik merupakan upaya strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan partisipatif. Dalam konteks ini, tata kelola kolaboratif muncul sebagai pendekatan penting yang menekankan kerja sama antara pemerintah, masyarakat sipil, sektor swasta, dan organisasi nonpemerintah dalam perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik. Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menyoroti relevansi tata kelola kolaboratif sebagai respons terhadap kompleksitas tantangan pelayanan publik yang tidak dapat ditangani oleh satu aktor saja. Temuan menunjukkan bahwa keberhasilan tata kelola kolaboratif bergantung pada faktor-faktor utama seperti kepercayaan di antara para pemangku kepentingan, komitmen bersama, kepemimpinan yang inklusif, dan mekanisme pengambilan keputusan yang partisipatif. Di Indonesia, penerapan strategi ini masih menghadapi tantangan, termasuk budaya birokrasi yang tertutup, literasi kebijakan publik yang rendah, dan kapasitas kelembagaan yang terbatas. Namun, beberapa inovasi lokal menunjukkan bahwa kolaborasi yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan pemberian layanan publik. Studi ini merekomendasikan pelembagaan kolaborasi melalui peraturan yang mendukung, penguatan kapasitas pemangku kepentingan, dan pengembangan sistem insentif untuk mendorong kemitraan lintas sektor. Oleh karena itu, tata kelola kolaboratif merupakan kunci penting untuk mewujudkan model tata kelola layanan publik yang lebih responsif, demokratis, dan berkelanjutan dalam lingkungan kebijakan yang dinamis saat ini.

Kata kunci: Tata Kelola Kolaboratif; Reformasi Pelayanan Publik; Transparansi; Akuntabilitas

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan legitimasi pemerintahan. Namun, kualitas pelayanan publik masih menghadapi tantangan kompleks di banyak negara termasuk di Indonesia. Birokrasi yang lambat, kurang transparan dan minimnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan maupun dalam program pemerintah. Fenomena ini tidak hanya menghambat efektivitas kebijakan publik tetapi berpotensi menambah ketidakpercayaan masyarakat kepada negara (World Bank, 2020). Data dari Indeks Efisiensi Pemerintah Global 2022 menunjukkan bahwa 60% negara berkembang masih terjebak dalam inefisiensi prosedural sementara partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan publik hanya mencapai 35% (UNDP, 2022). Kondisi ini menuntut reformasi sistemik untuk mentransformasi paradigma birokrasi dari yang bersifat hierarkis-konpartisipatif menjadi inklusif dan responsif.

Data dari Laporan Indeks Persepsi Korupsi 2023 menyebutkan bahwa 54% negara dengan sistem birokrasi terpusat mengalami penurunan akuntabilitas sementara partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik hanya mencapai 28% di wilayah Asia Tenggara (Transparency International, 2023). Kondisi ini tidak hanya memperlambat distribusi layanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan tetapi juga mengakibatkan ketimpangan sosial terutama di daerah marginal (UNDP, 2022). Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak untuk menciptakan tata kelola yang inklusif dan berorientasi pada hasil.

Collaborative governance (Ansell & Gash, 2008) teori ini muncul sebagai kerangka konseptual yang relevan untuk menjawab tantangan ini. Teori ini menekankan kolaborasi multipihak pemerintah, swasta, masyarakat dan akademisi dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan. Penelitian terbaru oleh (Emerson, K., 2022) memperkuat argumen ini dengan menunjukkan bahwa model kolaboratif mampu mengurangi inefisiensi birokrasi hingga 30% melalui sinergi sumber daya dan pemanfaatan teknologi. Selain itu, integrasi prinsip transparansi dan partisipasi dalam collaborative governance dapat meningkatkan akuntabilitas institusi publik seperti yang terbukti dalam studi kasus reformasi layanan kesehatan di Estonia, dimana keterlibatan masyarakat dalam platform digital mengurangi waktu respons layanan dari 14 hari menjadi 3 hari (Mergel et al, 2023).

Kolaborasi multistakeholder dan integrasi teknologi merupakan hal penting dan studi administrasi publik. Digitalisasi layanan sebagai solusi untuk mempercepat birokrasi dan meningkatkan transparansi melalui platform elektronik (Dunleavy et al., 2006). Sementara itu, collaborative governance (Ansell & Gash, 2008) menegaskan bahwa partisipasi aktif masyarakat dan sektor swasta dalam perumusan kebijakan dapat mengurangi asimetri informasi dan meningkatkan akuntabilitas. Konsep New Public Governance (Osborne, 2010) menawarkan pendekatan holistik dengan memadukan inovasi teknologi, desentralisasi wewenang dan pemberdayaan masyarakat sebagai kunci reformasi. Studi terbaru oleh Mergel et al (2023) membuktikan bahwa transformasi digital mampu

memangkas waktu layanan publik hingga 40% sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat.

Studi ini menggunakan perspektif New Public Governance (Osborne, 2010) yang menekankan jaringan kolaboratif, serta teori Public Value (Moore, 1995) untuk menilai dampak reformasi terhadap kepuasan masyarakat. Temuan awal menunjukkan bahwa keberhasilan collaborative governance bergantung pada tiga faktor: (1) pembangunan kepercayaan antar-pemangku kepentingan melalui dialog berkelanjutan, (2) penguatan kapasitas kelembagaan dengan pelatihan berbasis teknologi, dan (3) desain regulasi yang fleksibel untuk mengakomodasi inovasi (Chen, J., 2023). Contoh konkret dapat dilihat dalam program Smart City di Jakarta, dimana kolaborasi antara pemerintah kota, startup teknologi, dan komunitas warga berhasil memangkas waktu pengaduan layanan publik dari 7 hari menjadi 24 jam (Prasojo, E., & Kurniawan, 2023).

Reformasi pelayanan publik bukan hanya kebutuhan administratif melainkan juga langkah strategis untuk memulihkan kepercayaan publik dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang inklusif. Tanpa upaya sistematis untuk mengatasi inefisiensi birokrasi, keterbukaan informasi dan ruang partisipasi serta tujuan pembangunan berkelanjutan akan sulit tercapai (Bryson et al., 2021). Oleh karena itu, Melalui eksplorasi teoritis dan empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang implementatif, sekaligus memperkaya diskusi akademis tentang transformasi pelayanan publik di era disrupsi.

2. KERANGKA TEORI/TINJAUAN PUSTAKA/HIPOTESIS

Reformasi pelayanan publik merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Reformasi ini diarahkan untuk menjawab tuntutan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Denhardt & Denhardt (2003), paradigma New Public Service menekankan pelayanan kepada warga negara, bukan hanya pelanggan, serta menempatkan masyarakat sebagai mitra dalam proses kebijakan. Kolaborasi dalam tata kelola pemerintahan (collaborative governance) merupakan model pengelolaan kebijakan publik yang melibatkan berbagai aktor lintas sektor – pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil – dalam proses pengambilan keputusan bersama. Emerson et al (2022) menyatakan bahwa collaborative governance menekankan proses bersama yang ditandai dengan dialog, berbagi informasi, saling percaya, dan pencapaian tujuan bersama. Strategi dalam menerapkan collaborative governance mencakup penguatan kapasitas kelembagaan, pembentukan jaringan kolaboratif, serta penciptaan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan. Ansell & Gash (2008) merinci beberapa prasyarat keberhasilan kolaborasi, seperti komitmen bersama, kepemimpinan fasilitatif, dan sumber daya bersama yang memadai.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penerapan collaborative governance dalam reformasi pelayanan publik serta mengidentifikasi tantangan dan solusi yang dapat diadopsi dalam implementasinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literature dengan pendekatan deskriptif analitis terhadap berbagai kebijakan dan praktik collaborative governance di beberapa negara dan daerah.

4. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Konsep Collaborative Governance

Konsep ini menjadi paradigma transformatif dalam administrasi publik untuk menjawab kompleksitas tantangan pemerintahan modern. Collaborative governance didefinisikan sebagai kerangka kerja kolaboratif antara pemerintah, sektor swasta, masyarakat sipil dan aktor non pemerintahan lainnya untuk merancang dan mengimplementasikan kebijakan publik secara inklusif (Ansell & Gash, 2008). Sejalan dengan Emerson et al (2022) bahwa pendekataan ini menekankan prinsip kesetaraan, transparansi dan sinergi sumber daya. Berbeda dengan model hierarkis tradisional yang cenderung tertutup dan terpusat. Perkembangan terbaru dalam teori ini seperti yang diungkapkan Chen et al (2023) memperluas definisinya dengan memasukkan peran teknologi digital sebagai enabler untuk memperkuat partisipasi dan akuntabilitas.

Perbandingan dengan model pemerintahan tradisional menunjukkan perbedaan mendasar. Pemerintahan tradisional yang berakar pada birokrasi Weberian mengandalkan struktur hierarkis dan prosedur rigid seringkali menghambat inovasi dan responsivitas (Osborne, 2010). Sementara, collaborative governance mengadopsi pendekatan jaringan (network-based) dimana keputusan dihasilkan melalui deliberasi multipihak. Studi (Bryson et al., 2017) menyatakan bahwa model kolaboratif mengurangi risiko "silo mentally" dan fragmentasi kebijakan yang kerap menjadi kelemahan sistem tradisional. Data OECD 2024 memperkuat argumen ini dengan menunjukkan bahwa negara yang mengadopsi collaborative governance mengalami peningkatan 25% dalam indeks kepuasan layanan publik dibandingkan dengan sistem birokrasi konvensional.

Manfaat collaborative governance dalam meningkatkan pelayanan publik tercermin dari tiga aspek utama: transparansi, inovasi dan efisiensi. Kolaborasi mendorong inovasi berbasis kebutuhan riil masyarakat misalnya program smart city di Belanda yang mengintegrasikan masukan warga dalam perencanaan tata kota (OECD, 2023). Sinergi sumber daya antar pemangku kepentingan memangkas biaya operasional dan waktu respons layanan seperti diimplementasikan dalam reformasi kesehatan di Indonesia dengan melibatkan LSM dan tenaga medis swasta (Prasojo, E., & Kurniawan, 2023). Meskipun demikian, tantangan seperti resistensi birokrasi dan kesenjangan kapasitas tetap perlu diatasi (Bryson, et al, 2021).

Prinsip - Prinsip Collaborative Governance

Prinsip-prinsip collaborative governance tidak hanya menjadi fondasi teoritis tetapi juga menjadi panduan praktis untuk memastikan bahwa proses kolaborasi menghasilkan dampak nyata.

Empat prinsip utama yaitu inklusivitas, transparansi dan akuntabilitas, komunikasi efektif serta mekanisme pengambilan keputusan berbasis konsensus merupakan pilar penting yang membedakan model ini dari pendekatan pemerintahan tradisional yang hierarkis dan tertutup (Emerson, K., 2022). Pada penelitian mutakhir menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip ini dapat meningkatkan akuntabilitas kebijakan hingga 30% dan mempercepat respons krisis seperti yang telah terjadi pada masa penanganan pandemi Covid-19 di Selandia Baru (OECD, 2023). Tetapi collaborative dapat dikatakan berhasil apabila apabila terdapat komitmen politik, kapasitas kelembagaan serta adaptasi terhadap dinamika lokal.

Inklusivitas dalam collaborative governance menekankan pentingnya melibatkan semua pihak termasuk kelompok yang keterlibatannya masih minim dalam setiap perumusan dan pengambilan keputusan terkait kebijakan. Arnstein (1969) memberikan perspektif kritis dengan mengklasifikasikan partisipasi ke dalam delapan tingkat dari "manipulasi" hingga "kekuasaan warga". Prinsip ini menegaskan bahwa partisipasi yang bermakna (tingkat 7-8) harus memberi ruang bagi masyarakat untuk memiliki kontrol nyata atas kepuasan. Contoh praktis adalah program perencanaan kota di Afrika Selatan dimana komunitas informal dilibatkan dalam pembangunan permukiman melalui forum deliberatif dan hal ini dibuktikan dengan berkurangnya konflik lahan hingga 50% (Bénit-Gbaffou, 2018). Namun, Lee et al (2023) mengungkapkan bahwa inklusivitas digital seperti partisipasi melalui platform online masih terhambat oleh bias algoritma yang mengabaikan suara kelompok minoritas. Oleh sebab itu, integrasi pendekatan participatory design dalam teknologi direkomendasikan untuk menjamin representasi yang adil (Susha et al., 2021).

Transparansi dan akuntabilitas menjadi salah satu syarat untuk membangun kepercayaan antara pemangku kepentingan. Fung (2013) menyatakan bahwa transparansi harus bersifat actionable bahwa informasi tidak hanya tersedia tetapi juga mudah diakses oleh semua kalangan dan dapat digunakan sebagai bentuk pertanggung jawaban. Contohnya adalah di Filipina, inovasi penggunaan blockchain dalam pengelolaan dana bantuan bencana dimana setiap transaksi tercatat secara publik terbukti dapat mengurangi kebocoran dana dari 20% menjadi 2% (World Bank, 2021). Namun, tantangan muncul ketika aktor dominan memonopoli transformasi, misalnya di India menunjukkan bahwa meskipun UU Hak Informasi (RTI Act) berlaku, 40% permintaan informasi publik ditolak dengan alasan "keamanan nasional" yang ambigu (Singh, 2022). Maka dari itu penguatan institusi ombudsman dan pelatihan literasi informasi diperlukan guna memperkuat akuntabilitas.

Pentingnya menciptakan komunikasi yang efektif dan kepemimpinan yang adaptif guna menjaga dinamika kolaborasi. (Heifetz et al., 2009) mengemukakan bahwa peran pemimpin dalam memfasilitasi pembelajaran yang kolektif dan mengelola konflik tidak hanya memberikan instruksi. Contoh nyatanya adalah penanganan krisis air di Cape Town, Afrika Selatan, pemerintah berkolaborasi dengan akademisi dan juga LSM melalui kampanye komunikasi multi-platform yang pada akhirnya dapat menunda "Hari Nol" (daya tampung air habis) melalui perubahan perilaku yang masif. Namun kepemimpinan yang terlalu sentralistik juga dapat menghambat inisiatif lokal. Adapun solusi yang dapat diterapkan adalah menggunakan model distributed leadership dimana otoritas dibagi antara pemangku kepentingan kemudian diusulkan untuk meningkatkan fleksibilitas (Bolden, 2023).

Pengambilan keputusan berbasis konsensus bertujuan untuk menghasilkan kebijakan yang dapat diterima oleh seluruh pihak. Pentingnya aturan yang disepakati oleh seluruh pihak dan mekanisme sanksi untuk mencegah free-ride (Ostrom's Principles of Collective Action, 1990). Praktik ini telah diimplementasikan dalam pengelolaan hutan adat di Amazon, Brazil dimana suku lokal, beserta pemerintah dan LSM bersama-sama merancang sistem rotasi pengelolaan sumber daya dan hal ini memberikan dampak nyata dengan meningkatnya keberlanjutan ekosistem sebesar 60% (Schwartzman, 2023).

Prinsip-prinsip collaborative governance menawarkan kerangka untuk mengatasi fragmentasi kebijakan melalui kolaborasi inklusif dan transparan. Tetapi keberhasilan dari implementasi memerlukan inovasi kelembagaan seperti desain teknologi partisipatif, kepemimpinan yang adaptif dan mekanisme penyelesaian konflik yang adil.

Diskusi

Strategi Implementasi Collaborative Governance Dalam Reformasi Pelayanan Publik Penyusunan Kebijakan Inklusif (Melibatkan Seluruh Aktor)

Tantangan dan Solusi Dalam Penerapan Collaborative Governance

Tantangan

Collaborative governance di Indonesia menghadapi tantangan multidimensi yang memerlukan pendekatan sistemik untuk memastikan kolaborasi antara pemangku kepentingan berjalan dengan efektif. Data Kementerian PANRB (2023) menunjukkan bahwa 65% program kolaboratif di daerah terpencil gagal karena kurangnya koordinasi dan dukungan regulasi. Di sisi lain, potensi teknologi dan peningkatan literasi masyarakat menjadi sebuah peluang untuk mengatasi tantangan tersebut. Tulisan ini menganalisis tantangan dan solusi dari penerapan collaborative governance di Indonesia dengan perspektif teoritis baru dan contoh empiris terkini.

Resistensi Birokrasi, sering muncul akibat budaya kerja yang hierarkis dan kaku. Budaya ini masih sering ditemui di setiap instansi pemerintah. Institusi publik cenderung mempertahankan status quo karena tekanan isomorfisme yaitu kepatuhan pada norma lama untuk menjaga legitimasi (DiMaggio & Powell, 1983). Hal ini dapat dilihat dalam lambatnya adopsi sistem e-government di Jawa Tengah, birokrat menolak berbagi data dengan sektor swasta karena kekhawatiran kehilangan kendali (Kurniawan et al., 2022). Diperkuat oleh data yang menemukan bahwa 40% PNS di daerah menganggap kolaborasi dengan LSM sebagai ancaman terhadap otoritas mereka.

Minimnya Partisipasi Masyarakat, partisipasi masyarakat yang rendah dalam proses kebijakan publik sering kali disebabkan oleh rendahnya literasi mengenai kebijakan dan ketidakpercayaan kepada pemerintah. Rendahnya literasi kebijakan mengacu kepada kurangnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana kebijakan dibuat, diimplementasikan dan bagaimana mereka dapat berkontribusi dalam proses tersebut. Banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme partisipasi yang tersedia seperti Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) atau konsultasi publik sehingga mereka tidak memiliki peran dalam pengambilan keputusan.

Misalnya di Indonesia hanya 22% masyarakat pedesaan yang aktif dalam musyawarah desa karena merasa suara mereka tidak didengar (BPS, 2023). Misalnya di Kabupaten Sumba Timur, program pembangunan infrastruktur air bersih gagal karena masyarakat tidak dilibatkan sejak perencanaan (Wahyudi, 2022).

Keterbatasan Sumber Daya, keterbatasan anggaran, SDM yang kompeten dan infrastruktur teknologi merupakan hambatan utama dalam penerapan collaborative governance. Anggaran yang terbatas sering kali menghambat pelaksanaan program kolaboratif terutama dalam menyediakan sarana komunikasi dan koordinasi antara pemangku kepentingan. Selain itu, tantangan lain adalah terkait dengan SDM yang kurang kompeten yang tidak memiliki kompetensi dalam manajemen kolaboratif, komunikasi lintas sektor serta penguasaan teknologi. Sistem informasi yang terfragmentasi atau akses digital yang terbatas turut menghambat pertukaran data dan koordinasi yang efisien antara pemangku kepentingan. Sedangkan (Pfeffer & Salancik, 1978) menegaskan bahwa organisasi bergantung pada sumber daya eksternal untuk bertahan. Di Nusa Tenggara Timur misalnya pemerintah kesulitan mengakses tenaga ahli untuk program energi terbarukan karena anggaran terbatas dan lokasi geografis yang terisolasi (Djafar et al., 2023).

Solusi Untuk Mengatasi Tantangan

Perubahan Regulasi untuk Mendukung Kolaborasi, hal ini sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kolaborasi sebagai solusi atas tantangan dalam penerapan collaborative governance. Regulasi yang kaku dan birokratis sering kali menghambat fleksibilitas serta partisipasi berbagai pemangku kepentingan dalam proses pengambilan kebijakan. Dengan mereformasi regulasi pemerintah dapat mengurangi hambatan administratif, memperjelas mekanisme kerja sama antar sektor serta mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam kolaborasi. Hal ini sesuai dengan (Sabatier & Jenkins-Smith, 1993) menyarankan bahwa perubahan kebijakan terjadi ketika koalisi aktor memperjuangkan nilai bersama. Contoh sukses adalah revisi UU Desa No. 6 Tahun 2014 yang mewajibkan pemerintah desa melibatkan masyarakat dalam perencanaan anggaran (Musrenbang) berhasil meningkatkan partisipasi hingga 35% di Jawa Barat (Nugroho, 2023). Selain itu, Perpres No. 82 Tahun 2020 tentang e-Government mendorong integrasi data antar instansi meskipun implementasinya masih parsial.

Peningkatan Literasi Masyarakat, Peningkatan literasi kebijakan melalui pendidikan partisipatif dapat memberdayakan masyarakat sebagai solusi dalam meghadapai tantangan penerapan collaborative governance. Masih banyak masyarakat yang belum memahami proses kebijakan, hak partisipasi serta mekanisme kolaborasi dengan pemerintah. Hal ini tentu menimbulkan partisipasi yang kurang dalam pengambilan keputusan. Melalui pendidikan partisipatif seperti forum diskusi, lokakarya, dan pelatihan kebijakan publik diharapkan masyarakat dapat memperoleh pemahaman mengenai tata kelola pemerintahan serta peran mereka dalam proses tersebut. Sesuai dengan yang ditekankan oleh (Freire, 1970) bahwa pendidikan membangun kesadaran kritis masyarakat. Program "Sekolah Kebijakan Publik" oleh KPK di Malang berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak partisipasi dengan 70% peserta aktif mengajukan usulan kebijakan (KPK, 2023). Pada tingkat lokal penggunaan media sosial seperti Instagram @partisipasiku oleh Pemprov DKI Jakarta juga efektif dalam menyebarkan informasi kebijakan secara interaktif.

Optimalisasi Teknologi, teknologi digital berperan sebagai enabler untuk memperluas jangkauan kolaborasi. (Davis, 1989) menyatakan bahwa adopsi teknologi ditentukan oleh persepsi kegunaan dan kemudahan. Inovasi yang dapat dilihat dari dibentuknya platform SIPANDO (Sistem Partisipasi Masyarakat Online di Surabaya, platform ini memungkinkan warga melaporkan masalah infrastruktur secara real-time, mengurangi waktu respons dari 7 hari menjadi 12 jam. Di sektor kesehatan, aplikasi PeduliLindungi berhasil mengintegrasikan data vaksinasi dari pemerintah, swasta dan komunitas selama pandemi.

Tantangan collaborative governance di Indonesia bersifat struktural dan kultural, tetapi solusi berbasis regulasi, literasi dan teknologi terbukti mampu membuka jalan untuk kolaborasi yang lebih inklusif. Kolaborasi bukan hanya alat administratif tetapi juga sebagai investasi jangka panjang untuk membangun tata kelola yang responsif dan mengedepankan keadilan bagi seluruh pihak khususnya pada masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Collaborative governance berperan krusial dalam reformasi pelayanan publik melalui integrasi multipihak (pemerintah, swasta dan masyarakat sipil) untuk menciptakan inovasi, transparansi dan inklusivitas. Studi ini menunjukkan bahwa pendekatan ini meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas kebijakan seperti dalam program pelayanan kesehatan berbasis komunitas di Indonesia yang mengurangi kesenjangan akses (Ansell & Gash, 2008). Namun tantangan seperti asimetri informasi, konflik kepentingan dan kapasitas partisipasi yang kurang merata menjadi penghambat dalam optimalisasi kolaborasi (Emerson, K., 2022). Adapun rekomendasi yang dapat diberikan kepada pemerintah adalah memperkuat kerangka regulasi yang mendukung partisipasi aktif misalnya melalui platform digital terpadu untuk konsultasi publik (OECD, 2023). Kemudian meningkatkan kapasitas SDM aparatur dan masyarakat dalam pemahaman mengenai literasi kolaborasi seperti pelatihan stakeholder engagement berbasis studi kasus. Selain itu, masyarakat juga harus membentuk koalisi advokasi untuk memastikan kebijakan berpihak pada kebutuhan riil sebagaimana suksesnya gerakan open government di Jawa Tengah (Nabatchi, 2022). Karena sinergi berkelanjutan antara aktor menjadi kunci terciptanya pelayanan publik adaptif yang memberikan rasa adil bagi seluruh kalangan masyarakat.

6. REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Bénit-Gbaffou, C. (2018). Community Participation and Urban Governance in South Africa. *Urban Forum*.
- Bolden, R. (2023). Distributed Leadership in Public Governance. *Public Management Review*.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2021). Designing and Implementing Cross-Sector Collaboration: A Systematic Review. *Public Administration Review*, 81(5), 851–870.
- Chen, J., et al. (2023). Technology-Driven Collaborative Governance: Lessons from East Asia. *Governance and Innovation Journal*, 15(2), 45–67.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government. *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government*, 1–304. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199296194.001.0001>
- Emerson, K., et al. (2022). *Collaborative Governance for Public Problem Solving*. Cambridge University Press.
- Fung, A. (2013). Infotopia: Unleashing the democratic power of transparency. *Politics & Society*, 41(2), 183–212.
- Heifetz, R. A., Grashow, A., & Linsky, M. (2009). *The practice of adaptive leadership: Tools and tactics for changing your organization and the world*. Harvard business press.
- Lee K. et al. (2023). Algorithmic Bias in Digital Participation Platforms. *Government Information Quarterly*.
- Mergel I. et al. (2023). Digital Platforms and Citizen Engagement: Case Studies from the EU. *Government Information Quarterly*, 40(1), 1–15.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard university press.
- Nabatchi, T. (2022). Citizen Engagement in Collaborative Governance. *Journal of Public Policy*.
- OECD. (2023). *Government at a Glance: How Efficient is Public Service Delivery?*
- Osborne, S. P. (2010). Introduction The (New) Public Governance: a suitable case for treatment? In *The new public governance?* (pp. 17–32). Routledge.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2023). Collaborative Governance in Smart City Initiatives: Jakarta's Experience. *Asian Journal of Public Policy*, 18(3), 210–228.
- Schwartzman, S. et al. (2023). Indigenous-Led Forest Governance in the Amazon. *Science Advances*.
- Transparency International. (2023). *Corruption Perceptions Index 2023: Accountability in Public Services*.
- UNDP. (2022). *Global Participation Index: Citizen Engagement in Public Decision-Making*.
- World Bank. (2020). *Bureaucratic Efficiency and Public Service Delivery: A Global Analysis*.
- World Bank. (2021). *Blockchain for Transparent Aid Distribution*.