

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah berkewajiban dalam memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat mencakup layanan kependudukan, pendidikan, kesehatan, perekonomian, serta kebutuhan masyarakat lainnya. Pemerintah juga bertanggungjawab atas kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur pemahaman pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Mengacu pada Pasal 15 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas dapat tercapai dengan menerapkan asas pemerintahan yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan responsivitas. Penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik pada pelayanan publik dapat memberikan praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Menurut Gaspersz, kualitas mengacu pada layanan yang tidak hanya memenuhi standar teknis namun dapat memberikan keistimewaan dan kepuasan bagi masyarakat (Hardiyansyah, 2018: 112).

Selain itu di era modern saat ini, pemerintah dapat memanfaatkan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. *E-government* hadir sebagai solusi modern untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, efisien, dan

cepat (Habibie, 2019: 2). Melalui digitalisasi, berbagai layanan publik dapat diintegrasikan dalam satu platform yang dapat diakses secara online kapanpun dan dimanapun. Pemanfaatan teknologi tersebut juga mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat secara *real time* mulai dari sektor transportasi, perekonomian, kesehatan, hingga keamanan. *E-government* tidak hanya menekankan aspek teknologi, tetapi juga mensyaratkan adanya kolaborasi kelembagaan yang kuat agar dapat berjalan efektif. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menegaskan bahwa peningkatan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam mencapai tujuan bersama dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan publik serta menekan adanya penyalahgunaan kewenangan melalui sistem pengaduan berbasis elektronik. *Collaborative governance* diperlukan untuk mengatasi permasalahan keterbatasan sumber daya, anggaran, dan fasilitas. *Collaborative governance* merupakan bentuk kerjasama yang melibatkan berbagai *stakeholders* atau pemangku kebijakan dalam mencapai tujuan yang tidak bisa tercapai secara independen (Triyanto et al., 2021: 212). Kolaborasi merupakan upaya peningkatan nilai publik melalui kerjasama antar organisasi (Sabaruddin, 2015: 26). Strategi *collaborative governance* lebih baik daripada “*go-it-alone*” karena dapat menciptakan perencanaan pelayanan publik antar sektor atau organisasi (McGuire, 2013: 113).

Sebagai wujud implementasi e-government dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada era modern, Pemerintah Kota Magelang telah mengintegrasikan pelayanan publik ke dalam satu aplikasi yang bernama

“Magelang *Smart City* (Magesty)”. Aplikasi ini merupakan program unggulan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominsta) Kota Magelang yang diluncurkan pada tahun 2021. Aplikasi Magesty menyediakan layanan perbelanjaan dan kesehatan secara online seperti pada menu Belanja UMKM, Plataran Serba Ada Produk Produk Pertanian (Plaza Tani), Ambulance Jemput Sakit Antar Sehat (JSAS), Siaga Among Raga (Siamor), Call Center 112, CCTV, dan yang lainnya. Aplikasi Magesty dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan publik dengan mudah dan praktis. Aplikasi ini mengintegrasikan layanan dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), termasuk Dinas Kesehatan Kota Magelang, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang, Dinas Pertanian dan Pangan Kota Magelang, Dinas Perhubungan Kota Magelang, serta Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang.

Proses *collaborative governance* pada aplikasi pelayanan publik membutuhkan adanya prosedur tata kelola yang jelas, distribusi peran yang tepat, serta akses terhadap sumber daya dan informasi bagi setiap pihak yang terlibat. Menurut Rahmawati & Dewi keberhasilan *collaborative governance* ditandai dengan tidak adanya dominasi peran oleh salah satu pihak (Triyanto et al., 2021: 213). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty) dengan menggunakan 8 indikator *collaborative governance* menurut Edward DeSeve yaitu, struktur jaringan, komitmen bersama, rasa saling percaya, kejelasan tata kelola, akses terhadap kekuasaan, pembagian tanggung jawab, berbagi informasi, dan akses terhadap sumber daya (DeSeve, 2007: 50).

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty)?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty)?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menjelaskan *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty).
2. Menjelaskan faktor pendukung dan penghambat *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty).

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada perkembangan teori terkait *collaborative governance* pada pelayanan publik berbasis elektronik.
2. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan terkait *collaborative governance* pada pelayanan publik berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty).
3. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi sumber penelitian yang valid untuk topik penelitian serupa.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini menjadi bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, terkhusus terkait *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty).
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembaca, civitas akademika, serta masyarakat yang secara langsung merasakan dampak aplikasi tersebut.
3. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi.

1.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat menjadi sumber informasi dan faktor pembanding dalam penulisan karya ilmiah yang penulis teliti. Melalui penelitian terdahulu, penulis akan mendapatkan perspektif lain sehingga penelitian yang dilakukan tidak terperangkap pada argumen penulis saja. Berikut beberapa literatur terdahulu yang dijadikan acuan oleh penulis.

Penelitian yang dilakukan oleh RM Mahendrardi pada tahun 2020 dengan judul Peningkatan Kapasitas Aplikasi Mobile “Magelang Cerdas” dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method* dan strategi penelitian observasi. Pada penelitian tersebut dilakukan skoring terhadap 12 fitur di menu beranda aplikasi Magelang Cerdas dengan hasil skoring yang terbagi menjadi tiga dimensi yaitu transparansi, kolaborasi, dan partisipasi (Mahendrardi 2020). Secara keseluruhan, tingkat transparansi, kolaborasi, dan

partisipasi pada aplikasi Magelang Cerdas masuk dalam kategori baik. Dimensi dengan nilai indeks tertinggi adalah partisipasi dan yang terendah adalah kolaborasi. Dimensi kolaborasi memiliki skor terendah dikarenakan pengoprasian aplikasi Magelang Cerdas belum menggunakan sistem otomatis yang langsung menghubungkan antar instansi atau Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dalam hal pembaharuan informasi. Sedangkan dimensi partisipasi mendapatkan nilai tertinggi karena masyarakat diberikan akses untuk memberikan *feedback* dalam bentuk pemberian rating dan *review*. Kemudian pada dimensi transparansi mendapatkan nilai baik karena aplikasi Magelang Cerdas memberikan informasi secara jelas terkait tata cara permohonan perizinan, alamat, dan lokasi instansi terkait, informasi fasilitas publik dan kesehatan, serta informasi yang berkaitan dengan Kota Magelang. Penelitian ini juga mengemukakan keunggulan dan kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi Magelang Cerdas. Keunggulan yang dapat ditemui pada aplikasi Magelang Cerdas adalah selain memberikan akses terhadap pelayanan publik aplikasi ini juga menjadi media informasi mengenai Kota Magelang. Sedangkan kelemahan aplikasi ini adalah adanya fitur pelayanan yang tidak dapat diakses langsung sehingga mengharuskan pengguna untuk mendownload aplikasi lain atau membuka website lain. Selain itu pihak Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang juga masih bergantung pada rekanan penyedia jasa dalam hal akses jumlah user pengguna aplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Pengestiningrum dkk pada tahun 2019 dengan judul Manajemen Aplikasi "Magelang Cerdas" Sebagai Salah Satu Inovasi Sektor Publik Menuju Smart City Di Kota Magelang. Penelitian tersebut menggunakan

pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini melakukan analisis manajemen aplikasi Magelang Cerdas dengan pendekatan POAC yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (Pangestiningrum et al., 2019: 28). Pada tahap perencanaan (*planning*) terbagi menjadi 3 bagian yaitu penetapan tujuan, perumusan strategi, dan penentuan sumber daya. Aplikasi Magelang Cerdas bertujuan untuk mengembangkan konsep *smart city* dan memberikan pelayanan yang lebih baik menggunakan dukungan teknologi. Strategi yang dibutuhkan adalah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan aplikasi Magelang Cerdas. Aplikasi Magelang Cerdas melibatkan beberapa Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Secara teknis setiap OPD dapat memberikan informasi penting ke dalam aplikasi yang akan diinputkan oleh Diskominsta Kota Magelang selaku penanggungjawab aplikasi. Terkait pengorganisasian (*organizing*) Pemerintah Kota Magelang telah membuat *Standard Operation Procedur* (SOP), struktur organisasi (garis kewenangan), dan pelatihan sumber daya manusia. Dalam pengoperasian aplikasi, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik dibantu oleh kabid teknologi dan informasi, kabid komunikasi dan informasi publik, serta kabid statistik dan persandian. Selain itu Pemerintah Kota Magelang juga bekerjasama dengan pihak ketiga (pengembang) yaitu PT. Gamatechno Yogya yang membantu pembuatan aplikasi berbasis *android*. Pada tahap pelaksanaan (*actuating*) Pemerintah Kota Magelang berusaha untuk mengenalkan aplikasi Magelang Cerdas melalui radio dan media cetak. Meski jumlah unduhan telah mencapai 1.000 unduhan namun kegiatan sosialisasi yang dilakukan belum maksimal karena jumlah

penduduk Kota Magelang lebih dari 120.000 jiwa. Kemudian pada tahap pengawasan (*controlling*) aplikasi Magelang Cerdas dikembangkan oleh Diskominsta Kota Magelang dan PT. Gamatechno Yogya. Pengembangan aplikasi bergantung pada *feedback* dan banyaknya pengguna aplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Triyanto dkk pada tahun 2021 dengan judul Analisis *Collaborative Governance* Dalam Penerapan Elektronik Kesehatan (E-KES) Di Kabupaten Bengkulu Tengah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian tersebut menganalisis *collaborative governance* dalam penerapan e-kes di Kabupaten Bengkulu Tengah menggunakan indikator *network structure*, *commitment to a common purpose*, *trust among the participants*, dan *access to resources* (Triyanto et al., 2021: 214). Analisis *network structure* (struktur jaringan) menunjukkan bahwa keterlibatan *stakeholders* pada penerapan e-kes di Kabupaten Bengkulu Tengah masih rendah karena, regulasi penerapan *electronic government* belum jelas dan menginduk pada Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 17 Tahun 2018 tentang *master plan e-government*. Pada analisis *commitment to a common purpose* (komitmen terhadap tujuan) Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkulu Tengah mendukung perbaikan infrastruktur e-kes secara berkelanjutan. Namun pada tingkat Puskesmas perbaikan infrastruktur belum bisa dilakukan karena terkendala sumberdaya finansial dan sumberdaya manusia. Pada analisis *trust among the participant* (adanya kepercayaan sesama *stakeholders*) tingkat kepercayaan antar *stakeholders* pada penerapan e-kes di Puskesmas Kota Bengkulu masih rendah karena sarana dan prasarana yang belum lengkap serta jarak geografis yang berjauhan. Lalu pada

analisis *access to resources* (akses terhadap sumberdaya) pengoperasian e-kes pada Puskesmas yang ada di Kabupaten Bengkulu Tengah belum maksimal karena operator yang belum menguasai e-kes.

Penelitian yang dilakukan oleh Lestari dkk pada tahun 2022 yang berjudul *Collaboratif Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Gerbang Penyandang Disabilitas Sukses di Kabupaten Banyumas)*. Penelitian tersebut merupakan penelitian deksriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan model *collaborative governance* yang dikembangkan oleh Russell M. Linden yang menguraikan lima tahapan dasar dalam kolaborasi yakni dasar kolaborasi, hubungan, komitmen, dukungan, dan kepemimpinan kolaboratif (Lestari et al., 2022: 368). Pada tahap dasar kolaborasi, Program Gerbang Penyandang Disabilitas Sukses didasari oleh Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 19 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas. Peraturan tersebut kemudian diturunkan pada Surat Keputusan Bupati Nomor 130/80/2020 terkait penyelenggaraan Gerbang Penyandang Disabilitas Sukses. Pada tahap hubungan, kolaborasi antar *stakeholders* dan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) pada program ini belum memiliki arah yang jelas karena kurangnya ikatan dalam pola hubungan dan pola koordinasi. Kurangnya ikatan dalam koordinasi tersebut diakibatkan oleh komunikasi yang bersifat informal dan tidak memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Memorendum of Understanding (MoU). Pada tahap komitmen, Program Gerbang penyandang Disabilitas Sukses (Gendis) belum memiliki target kerja yang terencana baik dalam jangka pendek, jangka menengah,

ataupun jangka panjang. Pada tahap dukungan, Program Gendis belum memiliki dukungan dari struktur tingkat atas yang mendominasi sebagai fasilitator. Dukungan pemangku kepentingan di tingkat atas sampai di struktur tingkat bawah belum dapat memfasilitasi arahan-arahan satu sama lain. Lalu pada tahap kepemimpinan kolaboratif, Ketua Bidang Pemberdayaan, Jaminan, Rehabilitasi Sosial (PJRS) Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dinsospermades) Kabupaten Banyumas melakukan pendekatan kepedulian dan solutif untuk menjaga proses kolaborasi dalam Program Gendis.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Khasanah dan Purwaningsih pada tahun 2021 yang berjudul *Analisis Collaborative Governance dalam Implementasi Kebijakan PSBB Pada Penanganan Pandemi Covid-19 di DKI Jakarta Tahun 2020*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pada penelitian tersebut terdapat 5 variabel penilaian menurut teori George C. Edward III yakni *Collaborative Governance* dalam Implementasi Kebijakan PSBB, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi (Putri Khasanah and Purwaningsih, 2021: 158). Proses kolaborasi antar *stakeholders* baik pemerintah, swasta, dan masyarakat menjadi faktor pendukung terlaksananya kebijakan PSBB di Jakarta. Alokasi sumber daya manusia telah dipersiapkan dengan baik melalui Satuan Tugas Penangan Covid-19 yang kompeten dan memiliki pembagian tugas yang jelas sesuai dengan Keputusan Gubernur No. 360 Tahun 2020. Selain itu pada aspek struktur birokrasi telah diatur SOP pelaksanaan yang disertai dengan penjelasan sanksi yang akan diberikan. Akan tetapi terdapat beberapa faktor penghambat kolaborasi implementasi kebijakan

PSBB di Jakarta yakni adanya tumpang tindih komunikasi dan disposisi antara pemerintah pusat dan pemerintah provinsi yang terjadi karena adanya ego sektoral dan mekanisme yang kurang responsif serta bertele-tele dalam menjalankan urusan kesehatan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh RM Mahendrati serta Pangestiningrum dkk memiliki persamaan dalam membahas aplikasi Magelang Cerdas. Proses kolaborasi pada aplikasi Magelang Cerdas berjalan kurang optimal karena belum adanya sistem input data otomatis yang menghubungkan antar instansi atau OPD terkait dalam pembaharuan informasi dan data yang tersedia dalam aplikasi.

Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Triyanto dkk, Lestari dkk, serta Putri Khasanah dan Purwaningsih, memiliki kesamaan pembahasan terkait *collaborative governance*. Proses kolaborasi pada e-kes di Kabupaten Bengkulu Tengah, Program Gendis di Banyumas, dan Kebijakan PSBB di Jakarta masih belum berjalan optimal karena keterbatasan sumberdaya manusia serta kejelasan petunjuk dan pola kolaborasi.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menyediakan apa yang dibutuhkan oleh orang lain dalam konteks melayani. Menurut *American Marketing Association* pelayanan dikatakan sebagai manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan (Hardiyansyah, 2018: 13). Manusia sangat membutuhkan pelayanan dalam kehidupannya, sehingga pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pada dasarnya pelayanan merupakan

aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Dalam Bahasa Indonesia, publik diartikan umum, orang banyak, dan ramai. Istilah publik dapat diartikan sebagai umum, masyarakat, dan negara. Publik merupakan sejumlah kelompok manusia yang memiliki rasa kebersamaan untuk berpikir berdasarkan nilai dan norma yang mereka miliki.

Pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat (Erna Setijaningrum, 2019: 1). Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok melalui sistem atau prosedur untuk memenuhi kepentingan orang lain. Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengartikan pelayanan publik sebagai pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa (Erna Setijaningrum, 2019: 1). Berdasarkan definisi pelayanan dan publik dari beberapa teori, pelayanan publik dapat dikatakan sebagai aktivitas pemberian layanan yang diperlukan oleh masyarakat melalui organisasi-organisasi pelayanan dengan sebuah prosedur atau tahapan.

1.6.2. E-Government

Menurut *The World Bank Group*, e-government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan yang memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan (Aprianty, 2016: 1592).

Menurut Zweers dan Planque, *e-government* merupakan penyediaan informasi, layanan, atau produk yang disiapkan secara elektronis oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, serta memberikan nilai yang lebih baik pada semua kalangan (Oktavya, 2015: 1436).

Menurut Hartono, *e-government* merupakan proses sistem pemerintahan yang memanfaatkan *Information, Communication, and Technology* (ICT) sebagai alat untuk memberikan kemudahan komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan lembaga pemerintah (Nugraha, 2018: 35). Berdasarkan beberapa teori tersebut setidaknya *e-government* dapat dikatakan sebagai proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (elektronik).

1.6.3. Collaborative Governance

“The task of intergovernmental management is much easier to talk about than it is to actually do” (McGuire, 2013: 111). Hubungan antar aktor dalam pemerintahan selalu menjadi hubungan yang kompleks untuk dijelaskan.

Kolaborasi merupakan cara efektif untuk menyelesaikan permasalahan yang tidak bisa diselesaikan oleh satu aktor saja. Kolaborasi merupakan kerjasama antar aktor, organisasi, dan institusi dalam mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai melalui cara independen (Sabaruddin, 2015: 25). *Collaborative governance* dapat dipahami sebagai pengelolaan yang melibatkan semua pemangku kepentingan baik secara langsung ataupun tidak langsung didasari oleh keputusan kolektif untuk mencapai tujuan bersama (Astuti, Warsono, and Rachim, 2020: 47).

Kerja sama kolaboratif antara berbagai *stakeholders* didasari oleh kesamaan tujuan dan kepedulian lebih dalam menyelesaikan permasalahan bersama. Meskipun terdapat penyamaan tujuan dan strategi, setiap pihak tetap memiliki otonomi untuk mengelola organisasinya serta menentukan aktivitas dan alokasi sumber daya atau keahlian yang dimiliki. Dengan tujuan transformasional yang kompleks, hubungan kolaboratif bersifat jangka panjang dan ditandai oleh intensitas interaksi yang tinggi antar pihak (Dwiyanto, 2011: 255).

Menurut Agranoff dan McGuire kolaborasi merupakan alternatif untuk mengatasi keterbatasan pengetahuan, waktu, anggaran, dan sumberdaya dalam memberikan pelayanan. Dalam kolaborasi dibutuhkan adanya rasa saling membutuhkan yang diakibatkan adanya batasan sumberdaya yang dimiliki (Sabaruddin, 2015: 27). Dalam membangun hubungan kolaborasi dibutuhkan komitmen yang kuat untuk mendorong konsistensi dalam mencapai tujuan bersama. Kemauan berkolaborasi didorong oleh keinginan untuk menemukan solusi terhadap masalah atau isu tertentu.

Mekanisme kolaborasi seharusnya dapat melibatkan masing-masing institusi dalam sebuah ikatan jaringan dan kepentingan bersama. *Collaborative governance* merupakan komitmen untuk memecahkan masalah publik dengan mengembangkan pembagian kerja yang disepakati bersama demi menjamin pelayanan publik yang efektif, akuntabel, transparan, dan responsif (Sabaruddin, 2015: 40)

Beberapa faktor penting dalam pelaksanaan *collaborative governance* menurut O'Leary dan Vij adalah konteks kolaborasi, komitmen, struktur, komunikasi,

kepercayaan, dan teknologi (Sabaruddin, 2015: 29). Menurut Edward DeSeve terdapat 8 indikator untuk menilai *collaborative governance* (DeSeve, 2007: 50)

1. Struktur Jaringan

Mencangkup bagaimana hubungan antar aktor dikelola dan diatur seperti bagaimana distribusi kekuasaan dan peran yang jelas serta setiap aktor dapat berkontribusi sesuai kapasitas. Struktur jaringan mencakup elemen yang saling terkait atau berhubungan. Struktur jaringan harus mampu berfungsi dengan baik dengan struktur organisasi yang se-flat mungkin tanpa adanya kekuasaan, dominasi, atau monopoli. Dalam jaringan tersebut semua pihak setara dalam hal kewajiban, tanggung jawab, otoritas, dan kesempatan aksesibilitas. Terdapat tiga model struktur jaringan yaitu:

- a. *Self governance*, pada model ini, manajemen dapat dilakukan oleh semua anggota. Semua pemangku kepentingan dapat berpartisipasi aktif, memiliki komitmen, dan mudah dalam membentuk jaringan. Namun, model ini berjalan kurang efisien karena proses pengambilan keputusan akan terdesentralisasi sehingga sulit mencapai konsensus.
- b. *Lead organization*, proses manajemen jaringan pada model ini dilakukan oleh manajer yang berperan sebagai anggota *network* atau penyedia layanan. Arahan yang diberikan pada jaringan ini bersifat jelas, efisien, dan tersentralisir. Kelemahan pada model ini adalah adanya dominasi dari *lead organization* dan kurangnya komitmen dari anggota.
- c. *Network Administrative Organization (NAO)*, model ini merupakan gabungan dari kedua model sebelumnya yakni *self governance* dan *lead*

organization. Model ini memiliki entitas administrasi sebagai pengelola jaringan namun bukan penyedia layanan.

2. Komitmen Bersama

Setiap pihak memiliki visi, misi, dan tujuan yang sama sehingga sinergis semua pihak terlibat aktif. Alasan dibentuknya sebuah jaringan adalah adanya komitmen-komitmen yang harus diperhatikan dan dicapai bersama. Tujuan ini dapat tercantum pada visi misi sebuah instansi pemerintah. Komitmen yang dibangun seharusnya tidak hanya menguntungkan bagi pemangku kepentingan saja, namun bagi seluruh pihak yang terlibat. Untuk itu kepentingan dalam *collaborative governance* harus didasari oleh kepentingan bersama dalam mencari sebuah solusi.

3. Rasa Saling Percaya

Indikator ini menunjukkan tingkat kepercayaan setiap aktor sebagai syarat keberhasilan kolaborasi. Rasa percaya antar pihak yang terlibat menunjukkan adanya hubungan profesional dalam bekerjasama mencapai sebuah tujuan. Bagi sebuah lembaga pemerintah, pelaksanaan sebuah program harus didasari oleh rasa percaya terhadap rekan kerja dalam jaringan seperti bagian-bagian, dinas-dinas, kantor-kantor, ataupun badan-badan dalam satu pemerintahan daerah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas yang telah disetujui bersama.

4. Kejelasan Tata Kelola

Indikator ini menunjukkan adanya kesepakatan atau kontrak secara tertulis terkait siapa saja pihak yang terlibat, yang termasuk dalam anggota dan yang bukan. Dalam kejelasan tata kelola tersebut juga terdapat adanya aturan yang

menegaskan batasan perilaku, aturan main yang jelas, apa saja yang seharusnya dilakukan dan seharusnya tidak dilakukan, serta penerapan prinsip transparansi, akuntabel, dan partisipasi.

5. Akses Terhadap Kekuasaan

Memuat adanya standar-standar atas prosedur-prosedur yang jelas dan dapat diterima oleh semua pihak. Kolaborasi tidak dapat berjalan tanpa adanya akses terhadap otoritas yang sah. Artinya, setiap aktor dalam jaringan harus memiliki legitimasi untuk mengambil keputusan sesuai bidang tugasnya. Akses terhadap kekuasaan memastikan bahwa kebijakan dan program kolaboratif dapat dijalankan secara efektif, karena setiap keputusan memiliki dasar hukum dan kewenangan administratif yang jelas. Kewenangan yang diberikan kepada setiap pihak akan digunakan dalam mengimplementasikan setiap program atau layanan.

6. Pembagian Tanggung Jawab

Indikator ini didasarkan pada penataan, pengelolaan, dan manajemen secara bersama-sama serta pembagian tanggungjawab yang jelas bagi setiap pihak yang terlibat. Kolaborasi tidak berarti setiap aktor melakukan segalanya, melainkan setiap aktor bertanggung jawab pada bagian tertentu sesuai kapasitasnya. Akuntabilitas ini menjadi jaminan bahwa kolaborasi bukan hanya kerja kolektif, tetapi juga kerja yang terukur dan dapat dievaluasi.

7. Berbagi Informasi

Pada kolaborasi dibutuhkan adanya kemudahan akses bagi setiap pihak dalam mendapatkan sebuah informasi. Keterbukaan informasi memungkinkan setiap

aktor untuk menyamakan persepsi, menghindari miskomunikasi, dan merumuskan solusi bersama. Dengan berbagi informasi yang baik, koordinasi menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan.

8. Akses Terhadap Sumber Daya

Keberlangsungan sebuah kolaborasi membutuhkan dukungan sumber daya yang memadai, baik berupa anggaran, infrastruktur, maupun sumber daya manusia. Akses terhadap sumber daya dapat diberikan secara adil pada aktor yang terlibat untuk menghindari adanya ketimpangan. Sumber daya yang memadai dapat menjamin keberlanjutan program, sehingga kolaborasi tidak berhenti pada tahap perencanaan melainkan mampu diwujudkan dalam implementasi nyata.

1.7. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty) dengan menganalisis delapan indikator menurut Edward DeSeve yaitu “struktur jaringan, komitmen bersama, rasa saling percaya, kejelasan tata kelola, akses terhadap kekuasaan, pembagian tanggung jawab, berbagi informasi, dan akses terhadap sumber daya” (DeSeve, 2007: 50).

1.8. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan *collaborative governance* pada aplikasi *Smart City* (Magesty) serta menjelaskan faktor pendukung dan penghambatnya.

1.9. Situs Penelitian

1. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang yang beralamat di Jalan Jendral Sarwo Edhie Wibowo Nomor 2, Tenjosari, Banyurojo, Kecamatan Mertoyudan, Kabupaten Magelang.
2. Dinas Perhubungan Kota Magelang yang beralamat di l. Jend. Sudirman No.84, Tidar Sel., Kec. Magelang Sel., Kota Magelang.
3. Dinas Pertanian dan Pangan Kota Magelang yang beralamat di Jl. Kartini No.1 B, Cacaban, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang.
4. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.285, Magersari, Kec. Magelang Sel., Kota Magelang.
5. Badan Perencanaan Pembangunan, Riset, dan Inovasi Daerah Kota Magelang yang beralamat di Jl. Jenderal Sarwo Edhie Wibowo No.2, Cacaban, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang.
6. Dinas Kesehatan Kota Magelang yang beralamat di Jl. Jend. Sarwo Edhie Wibowo No.2, Magelang, Kec. Mertoyudan, Kabupaten Magelang.

1.10. Subjek Penelitian

Untuk memperoleh data pada penelitian ini terdapat pihak-pihak yang menjadi subjek penelitian yaitu:

1. Kepala Bidang Teknologi Informatika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang
2. Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Magelang
3. Kepala Bidang Ketahanan Pangan Dinas Pertanian dan Pangan Kota Magelang

4. Kepala Bidang Koperasi dan Usaha Mikro Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang
5. Pengawas Koperasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kota Magelang
6. Pendamping UMKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang.
7. Kepala Bidang Perencanaan Badan Perencanaan Pembangunan, Riset, dan Inovasi Daerah Kota Magelang
8. Pranata Komputer Sub Bagian Program dan Keuangan Dinas Kesehatan Kota Magelang

1.11. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang berkaitan dengan *collaborative governance* pada aplikasi Magelang Smart City (Magesty) yang disajikan melalui kata dan tulisan yang bersifat menggambarkan kondisi terkait.

1.12. Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari data primer dan data skunder. Data primer akan diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty). Sedangkan data sekunder diperoleh melalui observasi objek kajian serta studi pustaka yang bersumber dari media elektronik, publikasi pemerintah, laporan penelitian, arsip, dan sumber lain yang tersedia terkait *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty).

1.13. Teknik Pengumpulan Data

1.13.1. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara kepada subjek penelitian. Melalui wawancara ini peneliti mengajukan pertanyaan yang bersifat umum hingga khusus terkait *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty). Penggunaan teknik ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman langsung terkait situasi dan kondisi yang dirasakan oleh subjek penelitian. Hasil wawancara akan disimpan dan didokumentasikan melalui tulisan, foto, dan suara yang nantinya akan dijadikan sebagai bukti pelaksanaan penelitian.

1.13.2. Observasi

Proses ini merupakan pengamatan yang dilakukan dengan seksama terhadap permasalahan atau objek penelitian. Pengamatan ini dilakukan melalui peninjauan dan pencatatan terhadap objek berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan. Observasi yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty) serta apa saja faktor pendukung dan penghambatnya.

1.13.3. Studi Pustaka

Teknik ini merupakan proses yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi yang terdapat pada buku-buku, artikel, surat kabar, karya ilmiah, ataupun pada bentuk literatur lainnya. Teknik ini dilakukan untuk memperkaya fakta mengenai berbagai konsep yang digunakan dalam proses penelitian.

1.14. Analisis dan Interpretasi Data

Pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Ghony and Almanshur, 2017: 207). Peneliti akan mengaplikasikan tiga alur kegiatan tersebut dengan menambahkan tahap pengumpulan data.

1. Pengumpulan data adalah proses pencarian data yang bersumber dari proses observasi, studi pustaka, dan wawancara pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang, Dinas Perhubungan Kota Magelang, Dinas Pertanian dan Pangan Kota Magelang, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang, Badan Perencanaan Pembangunan, Riset, dan Inovasi Daerah Kota Magelang, serta Dinas Kesehatan Kota Magelang.
2. Pada tahap reduksi data peneliti akan mengorganisir data, mengelompokan data, dan menggunakan data yang benar-benar diperlukan, sehingga data yang digunakan lebih *compact*. Proses ini akan menyederhanakan data yang didapatkan dari subjek penelitian dengan tujuan untuk mempermudah proses penyusunan hasil penelitian.
3. Pada tahap penyajian data peneliti akan menampilkan data dalam bentuk teks/tulisan yang menggambarkan *collaborative governance* pada aplikasi Magelang *Smart City* (Magesty).
4. Tahap Kesimpulan akan bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian yang didasari oleh hasil analisis data. Penarikan kesimpulan akan dilakukan sesuai dengan data yang diolah sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

1.15. Kualitas Data

Penilaian kualitas suatu temuan penelitian, baik kuantitatif maupun kualitatif memerlukan pembahasan tentang keabsahan data (Afiyanti, 2008: 137). Keabsahan dan verifikasi data dapat dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber data.