

Collaborative Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna

Sari Ekawati¹, Tjahjo Suprajoga², Siti Aisyah³

Magister Administrasi Publik

Universitas Terbuka

Article Info

Article history:

Accepted : 28 February 2023

Publish : 1 April 2023

Keywords:

Collaborative Government, public service, Disdukcapil, Natuna Regency

Abstract

Studi ini membahas tentang proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik. Permasalahan yang dirumuskan adalah kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran dalam pelaksanaan pelayanan public. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan collaborative governance dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder berupa wawancara kepada informan-informan. Lokasi penelitian adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Natuna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *collaborative governance* dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Natuna sudah berjalan cukup baik dengan menitikberatkan pada dimensi-dimensi berupa *starting condition, institutional design, facilitative leadership* dan *collaborative process*. Adapun faktor-faktor yang menghambat proses *collaborative governance* antara lain finansial, situasi kritis dan kepentingan politik. Implikasi penelitian ini untuk penelitian selanjutnya adalah menunjukkan bahwa pelaksanaan *Collaborative Governance* di dalam Disdukcapil Kabupaten Natuna melalui proses perubahan dan pengelolaan dalam pelayanan publik. Pelayanan yang baik akan timbul oleh sarana pendukung yang baik. Masyarakat yang dapat bekerja sama dan mengerti setiap proses pelayananan menjadikan tidak adanya keterlambatan atau masalah lain dari Sistem Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Natuna. Inovasi-inovasi dilakukan Kabupaten Natuna untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Article Info

Article history:

Diterima : 28 February 2023

Terbit : 1 April 2023

Abstract

The process of providing public services is an interaction between two elements, namely the government and the public. The Natuna Regency Population and Civil Registration Office is currently dealing with a lack of resources and budget constraints in the delivery of public services. This study used a qualitative research method with a descriptive and phenomenological approach. This study employs both primary and secondary data in the form of informant interviews. According to the study's findings, collaborative governance in public services in Disdukcapil, Natuna Regency, is going well, with a focus on the dimensions of starting conditions, institutional design, facilitative leadership, and collaborative processes. The collaborative governance process is impeded by financial constraints, critical circumstances, and political interests. The implication of this study is collaborative governance in the implementation of public services in the Disdukcapil area of Natuna Regency through a process of change and management in public services. Good service will arise by good supporting means. People who can work together and understand every service process make there are no delays or other problems from the Service System. Innovations are carried out by Natuna Regency to get better services.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-Berbag Serupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Sari Ekawati

Universitas Terbuka

Email : ekasariwati31@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (*public service*), di mana pemerintah sebagai penyedia sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai penerima pelayanan. Pelayanan publik secara relevan merupakan indikator utama di sektor publik sebagai bentuk kegiatan pemerintah dalam mengembangkan sumber daya manusia yang ada (Sink, 1998). Selain itu, pelayanan di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan

efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.

Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Tabel 1 adalah gambaran tentang capaian program penataan administrasi kependudukan pada tahun 2020 dengan realisasi yang belum optimal sebagai informasi yang dapat ketepatan waktu ataupun target yang ditentukan oleh instansi tersebut.

Tabel 1. Capaian Program Penataan Adminitrasi Kependudukan Kabupaten Natuna Tahun 2020

No	Indikator Kinerja Sasaran	Target	Realisasi	Sasaran (%)
1	Meningkatkan Pembinaan Pelaporan administrasi kependudukan dan pencatatan Sipil	3 kecamatan	2 kecamatan	67%
2	Meningkatkan Pendataan Penduduk (Indeks Kepuasan)	85	65	76%
3	Ketepatan Waktu dalam Penyelesaian Administrasi	100%	77,25%	77,25%

Sumber: LKJIP Disdukcapil Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa sasaran pembinaan pelaporan kependudukan dan pencatatan sipil capaiannya adalah sebesar 67% atau 2 kecamatan. Pada sasaran pendataan penduduk dengan pengukuran rasio indeks kepuasan dari target 85 hanya mampu memberikan pencapaian 65 atau sebesar 76% dan ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi dari target 100% hanya tercapai sebesar 77,25%. Sasaran indikator capaian program penataan administrasi kependudukan Kabupaten Natuna di atas memperlihatkan hasil yang belum optimal dan membutuhkan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Balogh (2012) menyatakan bahwa kehadiran kolaborasi pemerintah sebagai suatu pendekatan akan membantu pengaturan beberapa lembaga dalam sebuah kepentingan untuk lebih terarah pada proses yang bersifat transformatif dan berlaku dalam jangka waktu yang panjang. Penelitian yang dilakukan oleh Munaf (2017) menyatakan hasil yang berbeda terkait dengan collaborative government. Penelitian ini menemukan bahwa semakin banyak keterlibatan peran para pihak terutama dalam lingkup pemerintahan, maka akan semakin banyak kepentingan yang timbul sehingga akan mempersulit dalam menyelesaikan suatu masalah. Penelitian ini menggunakan observasi awal terhadap masyarakat yang datang langsung ke Disdukcapil Kabupaten Natuna terkait kendala yang dihadapi dalam pelayanan yang diberikan. Beberapa kendala yang ditemui mulai dari masalah tarif gratis yang minim sosialisasi, rentang kendali antara lokasi Puskesmas atau Rumah Sakit dengan kondisi geografis Kabupaten Natuna yang merupakan daerah kepulauan, penggunaan sistem *online* yang masih kurang efektif karena hanya melayani pergantian surat, kegagalan jaringan sehingga sering menyebabkan lamanya penerbitan, dan penerbitan akta yang tidak satu tempat dan harus diproses oleh Puskesmas dan Rumah Sakit setempat sehingga membutuhkan kolaborasi dari beberapa pihak untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Lebih tegas penelitian Kallis, Kiparsky, dan Norgaard (2009) menyebut kolaborasi pemerintah sebagai *adaptive management* untuk menjamin keterlaksanaan sebuah program, sedangkan Sorensen dan Torfing (2012) juga mendukung hasil penelitian ini yang menempatkan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai ide baru dan praktis sebagai kekuatan dalam

implementasi sektor publik dan pemicu bagi proses pengambilan kebijakan yang lebih baik. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sudarmo (2009) juga menyatakan bahwa kolaboratif pemerintahan hanya akan berhasil apabila setiap sistem memiliki visi yang sama dalam mengatasi masalah dan harus terhindar dari intervensi pihak lainnya yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Para peneliti juga dapat menggunakan teori dari penelitian sebelumnya jika dirasa relevan-relevan saja, teori *collaborative governance* harus disesuaikan dengan data yang diperoleh dan harus benar-benar dipikirkan (A. L. Strauss, 1987).

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif (*qualitative-descriptive*). Creswell (2013) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Sugiyono, 2013). Teknik studi ini menggunakan pendekatan grounded theory dengan melakukan pengembangan terhadap teori kolaborasi pemerintah oleh Ansell & Gash (2007) untuk mengungkapkan peranan teori yang ada dengan fakta yang terjadi di lapangan (Sorensen & Torfing, 2012).

Penelitian ini juga bernuansa studi eksplorasi. Menurut (Basrowi & Sukidin, 2002), studi eksplorasi yang digunakan dalam dua cara mendasar, pertama untuk menteorikan masalah yang substansial, dan kedua untuk meningkatkan kecukupan metode penelitian sosiologis. Artinya penelitian ini berusaha mengungkap makna bagaimana *collaborative government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Peneliti berusaha memahami pemahaman informan terhadap fenomena yang muncul dari kesadarannya, serta fenomena yang dialami oleh informan dengan melakukan pengamatan partisipan, wawancara yang intensif, melakukan analisis dari kelompok kecil, dan memahami keadaan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Collaborative Governance* di Kantor Samsat Kabupaten Natuna Hasil Penelitian

Selain data berupa kata-kata, dalam penelitian ini juga peneliti menggunakan data-data dari dokumentasi yang berada di Disdukcapil Kabupaten Natuna, studi pustaka, dan juga dokumentasi yang sengaja peneliti ambil sendiri melalui pengamatan. Selanjutnya, karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka dalam proses pengumpulan datanya peneliti juga melakukan aktivitas menganalisis data secara bersamaan. Seperti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, bahwa dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini Selanjutnya, informan yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang dengan menggunakan kode informan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Informan

No	Jabatan	Kode Informan
1	Kepala Disdukcapil Kabupaten Natuna	I ₁₋₁
2	DPRD Kabupaten Natuna	I ₁₋₂
3	OPD (Dinas Kesehatan, Forum Anak, dan LSM)	I ₁₋₃
4	Camat/Kepala Desa	I ₁₋₄
5	Masyarakat	I ₂₋₁

Sumber: Data Peneliti Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh informan yang ada memberikan informasi dan pengalaman yang terjadi selama menjadi masyarakat yang ada di Kabupaten Natuna. Informan penelitian juga memberikan bukti dokumentasi untuk menambah pendalaman analisis penelitian agar dapat disesuaikan dengan observasi yang ada di lapangan.

Pembahasan

Penerapan *Collaborative Government* Dalam Pelayanan Publik Di Disdukcapik Kabupaten Natuna

a. Kondisi Awal (*Starting Condition*)

Starting Condition sangat mempengaruhi proses kolaborasi berjalan baik atau tidak, karena *starting condition* dapat memfasilitasi atau menghambat kerjasama antar stakeholder dan antar lembaga dan *stakeholder* (Sandiasa dan Agustina, 2018). *Starting condition* dalam standar pelayanan yang ditetapkan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna diperlihatkan dalam pernyataan berikut.

“*Pelayanan awal ke masyarakat dilakukan secara langsung. Masyarakat dalam melakukan pengurusan urusan administrasi kependudukan dengan cara langsung ke dinas dukcapil*” (Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Natuna, Informan I₁₋₁)

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil juga diperlihatkan oleh DPRD Kabupaten Natuna sebagai berikut

“*Sangat baik sesuai dengan standar yang ditetapkan*”

(Wawancara dengan DPRD Kabupaten Natuna, Informan I₁₋₂)

Pelayanan publik berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dilakukan sesuai dengan standar yaitu dilakukan secara langsung tanpa perantara dan dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Pernyataan tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Louise (2019) efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut.

b. Rancangan Institusi (*Institutional Design*)

Proses kolaborasi juga dipengaruhi oleh dimensi *institutional design* atau desain kelembagaan Ansell & Gash (2007) menjelaskan desain kelembagaan mengacu pada aturan dasar untuk kolaborasi. Standar pelayanan yang diterapkan dengan design yang sudah diatur dan ditetapkan dalam standar pelayanan publik. Aturan yang diterapkan sesuai dengan yang sudah ditetapkan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh informan berikut.

“*Belum ada dari kecamatan cuma memberikan informasi syarat dari disdukcapil dalam pengurusan administrasi*” (Wawancara dengan Camat/Kepala Desa, Informan I₁₋₄)

Pernyataan tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Ansell & Gash (2007) yang menjelaskan pengaturan bertujuan untuk membuat atau mengimplementasikan kebijakan publik atau mengelola program, artinya pengaturan yang melibatkan berbagai pihak dalam kebijakan atau program tersebut harus menggambarkan bentuk kerjasama antara lembaga publik dan non publik dalam bentuk jaringan kebijakan (*policy network*).

c. Peranan Kepemimpinan (*Facilitative Leadership*)

Ansell & Gash (2007) berpendapat kepemimpinan memiliki peranan yang penting untuk membawa stakeholder bersama-sama kedalam forum dan membuat mereka untuk terlibat satu sama lain secara kolektif. Kepemimpinan yang diharapkan adalah dengan memberikan pengaruh yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam proses pelayanan publik. dilakukan jika support sistem yang diberikan menghasilkan pelayanan yang semakin baik dan mendapatkan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan ini merupakan awal dari manfaat yang didapatkan masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh informan berikut.

“*Urusan kependudukan dan pencatatan sipil bukan merupakan urusan wajib pelayanan dasar namun merupakan awal dari pelayanan, himbawan bupati agar masyarakatnya memiliki dokumen kependudukan baik kartu identitas anak maupun KTP.*” (Wawancara dengan OPD Dinas Kesehatan, Forum Anak dan LSM, Informan I₁₋₃)

Berdasarkan informan diatas jika masyarakat harus memiliki dokumen kependudukan yang merupakan sebuah identitas yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat termasuk bayi baru

lahir. Sejalan dengan hal tersebut pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat mendapatkan yang dibutuhkan.

Seorang pemimpin dalam membentuk kebijakan akan sangat berpengaruh dalam keberlangsunga kolaborasi. Sesuai dengan teori Peterson (2003) yang menyebutkan kebijakan dari pemimpin harus dipahami dan kuat di wilayahnya. Pemimpin aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dan mampu memberikan pengaruh yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

d. Proses Kolaborasi (*Collaborative Process*)

Selama menjalani proses kemitraan/kolaborasi (*collaborative process*) organisasi yang bekerjasama dapat bernegosiasi untuk memadukan harapan dan membangun komitmen pada kegiatan bersama. Kolaborasi ini tidak hanya dilakukan oleh pemerintahan melainkan dengan masyarakat. Masyarakat memberikan peran serta dengan pengisian survey kepuasan masyarakat. Sesuai dengan yang diungkapkan sebagai berikut.

“Kolaborasi yang terlibat dalam pengisian survey kepuasan masyarakat” Wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Natuna, Informan I2-1)

Masyarakat memberikan kolaborasi dengan mengisi survey kepuasan masyarakat. Survey tersebut dilakukan untuk memberikan hasil yang terbaik dalam pelayanan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Masyarakat memberikan masukan agar dapat dijadikan bahan evaluasi agar setiap pelayanan memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan Ansell dan Gash (2007) setiap pihak yang berkolaborasi harus harmonis dan selaras sehingga mendapatkan hasil yang maksimal dan berjalan dengan waktu yang lama.

Faktor-Faktor Penghambat Di *Collaborative Governance* Pada Pelayanan Publik Di Disdukcapil Kabupaten Natuna

a. Finansial

Standar yang ditetapkan pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Publik tidak lepas dari hambatan. Salah satu hambatan yang akan ditemui adalah financial. Financial memberikan hambatan dikarenakan financial tersebut merupakan sumber daya dalam sebuah pelayanan yang merupakan modal untuk proses dan sarana serta prasarana yang tersedia. Hal ini diungkapkan sebagai berikut.

“Dengan adanya musibah COVID-19 anggaran disdukcapil kabupaten Natuna dilakukan refocusing guna mendukung program kegiatan penyebaran COVID-19” (Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Publik, Informan I1-1)

Hasil wawancara diatas sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Sinambela yang mengungkapkan jika aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan dengan urusan administrasi pemerintahan.

b. Situasi Kritis

Pelayanan publik yang ada saat ini tidak lepas dari situasi kritis yang dapat menghambat dalam sebuah proses pelayanan administrasi publik. Hal ini dijelaskan dalam informan berikut:

“Walau dengan kondisi kritis kami tetap memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan Standar pelayanan dilingkungan disdukcapil, memberikan kemudahan pelayanan dengan menggunakan WA dalam kepengurusan adminduk” Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, Informan I1-1)

Berdasarkan hal tersebut dapat diinformasikan jika pelayanan yang diberikan tetap dilakukan *maksimal* walaupun terdapat situasi kritis. Pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat (Syafiie, 2013).

c. Kepentingan Politik

Collaborative Governance merupakan sebuah proses dan struktur dalam manajemen dan perumusan keputusan kebijakan publik yang melibatkan aktor-aktor yang secara konstruktif. Kolaborasi yang terjadi dilakukan oleh seluruh pihak agar dapat menghasilkan hasil yang lebih baik, sesuai dengan informan berikut.

“Forum dan LSM selalu mengawasi kinerja pelayanan disdukcapil yang memang dirasakan oleh masyarakat sangat baik.” Wawancara dengan OPD, Informan I₁₋₃)

Seluruh pihak dalam pemerintahan dan masyarakat saling berkolaborasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Natuna. Selas dengan Ansell & Gash (2007) yang menjelaskan penggerak kolaborasi wajib membangun kepercayaan ditengah krisis atau kuatnya kepercayaan walaupun dalam prosesnya memakan waktu yang membutuhkan komitmen jangka panjang untuk mencapai hasil kolaboratif.

Berdasarkan tabel di atas diketahui proses *Collaborative process* dan faktor penghambat dalam proses *collaborative governance* dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Proses yang berjalan mulai dari *Starting Condition, Collaborative process, Facilitative Leadership*, dan *Institutional design*. Sedangkan faktor penghambat dan upaya yang dilakukan adalah *financial, kondisi kritis dan kepentingan politik*.

Tabel 2. Pembahasan dan Temuan Lapangan

No	Konsep	Dimensi	Temuan di Lapangan
1	<i>Collaborative Governance</i>	<i>Starting Condition</i>	a. Pelayanan seluruhnya dilakukan di dalam Kantor Disdukcapil dan dilakukan tanpa perantara sesuai dengna standar yang diterapkan b. Pelayanan dirasakan oleh seluruh pihak dan sesuai dengan pelayanan c. Kolaborasi dibutuhkan dari awal kondisi terutama dalam pelayanan akta kelahiran, kematian, dan lainnya d. Masyarakat merasakan kepuasan karena pelayan diberikan sesuai dengan standar yang diterapkan
		<i>Institutional design</i>	a. Pelayanan publik sesuai dengan design dan standar yang ditetapkan b. Kecamatan tidak memberikan syarat tambahan melainkan meneruskan informasi yang sudah ada ditetapkan c. Pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan yang diperlukan masyarakat dan didapatkan masyarakat.
		<i>Facilitative Leadership</i>	a. Kepemimpinan yang diterapkan sangat dirasakan oleh seluruh pihak. Inovasi kerja yang dilakukan oleh Kepala Disdukcapil memberikan hasil yang maksimal bagi masyarakat. b. Support yang diberikan oleh seluruh pihak dapat dirasakan kenyamannya oleh masyarakat

			<p>c. Dokumen diri atau pendataan sangat diperlukan bagi masyarakat. Masyarakat mengurus akta kelahiran dan kematian yang dibutuhkan.</p> <p>d. Masyarakat mendapatkan sosialisasi mengenai pelayanan yang dapat diberikan oleh seluruh masyarakat. Sosialisasi yang diberikan memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>
		<i>Collaborative process</i>	<p>a. Standar diberlakukan dan disesuaikan dengan peraturan yang diterapkan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p> <p>b. Komitmen kerjasama dilakukan oleh berbagai pihak termasuk seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Natuna</p> <p>c. Masyarakat memberikan kolaborasi yang sesuai dengan mengisi survey kepuasan masyarakat.</p>
2	Faktor-faktor yang menghambat proses <i>collaborative governance</i>	<i>Financial</i>	<p>a. Terdapat alih guna anggaran saat pandemi COVID 19. Namun saat ini sudah mulai diperbaiki.</p> <p>b. Terdapat bantuan dana untuk kesehatan</p> <p>c. Tidak ada pemungutan biaya atau pungli selama pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>
		Situasi Kritis	<p>a. Adanya layanan online dalam situasi kritis</p> <p>b. Adanya layanan antar untuk dokumen yang mengalami keterlambatan</p>
		Kepentingan Politik	<p>a. Adanya dukungan online dalam pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil</p> <p>b. Kolaborasi dilakukan menyeluruh termasuk dalam Forum dan LSM</p>

Sumber: Data Peneliti, 2022

Setiap faktor yang dilalui oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna adalah proses perubahan dan pengelolaan dalam pelayanan publik. Pelayanan yang baik akan timbul oleh sarana pendukung yang baik. Masyarakat yang dapat bekerja sama dan mengerti setiap proses pelayanan menjadikan tidak adanya keterlambatan atau masalah lain dari Sistem Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Inovasi-inovasi dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Setiap inovasi yang sudah muncul harus dapat dipergunakan guna mendapatkan nilai pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik nantinya akan memberikan kesan positif bagi masyarakat dan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa *collaborative governance* dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Natuna sudah berjalan cukup baik, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Starting Condition*: dalam melaksanakan pelayanan seluruhnya dilakukan di dalam Kantor Disdukcapil dan dilakukan tanpa perantara sesuai dengan standar yang diterapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh seluruh pihak sudah sesuai dengan pelayanan.
2. *Collaborative Process*: indikator dialog antar muka, membangun kepercayaan, komitmen pada proses, pemahaman bersama dan dampak sementara yang dihasilkan sudah berjalan dengan baik dengan melibatkan beberapa pihak. Komitmen kerjasama dilakukan oleh berbagai pihak termasuk seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Natun.
3. *Facilitative Leadership*: dalam indikator kebijakan pemimpin juga sudah dilakukan dengan baik salah satunya dengan kepemimpinan yang diterapkan sangat dirasakan oleh seluruh pihak. Inovasi kerja yang dilakukan oleh Kepala Disdukcapil memberikan hasil yang maksimal bagi masyarakat.
4. *Institutional design*: bahwa dalam indikator partisipasi, peranan pihak eksternal dan aturan kebijakan sudah dilakukan dengan baik oleh pemerintah Kabupaten Natuna. Masih adanya kekurangan bantuan materil namun teratasi karena pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan yang diperlukan masyarakat dan didapatkan masyarakat.
5. Faktor-faktor yang menghambat proses kolaboratif masih terjadi pada indikator *financial* yaitu masih terbatasnya pengalokasian anggaran karena COVID-19 untuk pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Natuna. Selain itu indikator pada opini masyarakat yang masih belum diberikan pemahaman tentang pentingnya sosialisasi dan administratif serta kerja sama pemerintah dengan pihak lainnya.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih kepada kedua orang tua, mertua, suami dan anak-anak atas dorongan dan motivasinya kepada penulis. Penghargaan dan apresiasi juga penulis sampaikan kepada Bupati Natuna, DPRD, Dinas Kesehatan, dan Camat yang telah mendukung peneliti, dan juga tak lupa kami ucapkan terimakasih kepada Ketua Pascasarjana FHISIP, Kepala UPBJJ-UT Batam, seluruh Dosen dan Civitas akademika Program Studi Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Basrowi, & Sukidin. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (3rd ed.). Penerbit Pustaka Pelajar.
- Denzin, & Lincoln. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Pustaka Pelajar.
- Kallis, G., Kiparsky, M., & Norgaard, R. (2009). Collaborative governance and adaptive management: Lessons from California's CALFED Water Program. *Environmental Science & Policy*, 12(6), 631–643.
- Louise, D. (2019). *Post-New Public Management (NPM) and the Reconfiguration of Health Services in England*. 1–3. <https://doi.org/10.4000/osb.1714>
- Peterson, J. (2003). *“Policy Networks.”* Austria: Institut für höhere Studien.
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–9. Retrieved from <http://online-journal.unja.ac.id/jisip/article/view>
- Sink, D. W. (1998). *Interorganizational Collaboration* (Jay M. Shafritz, *The International Encyclopedia of Public Policy and Administration*, 1188-91). Boulder CO: Westview Press

- Sorensen, E., & Torfing, J. (2012). Introduction: Collaborative innovation in the public sector. *The Innovation Journal*, 17(1), 1.
- Strauss, A. L. (1987). *Qualitative Research For Social Scientists*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sudarmo. (2009). Elemen-Elemen Collaborative Leadership dan Hambatan-hambatan bagi Pencapaian Efektivitas Collaborative Governance. *Jurnal Spirit Publik*, 5(2)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafiie, Kencana Inu, (2003). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. PT. Refika Susandi