

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN
INOVASI PELAYANAN PUBLIK *BANTUKA' BOSS* PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BARRU**

**COLLABORATIVE GOVERNANCE IN THE DEVELOPMENT OF
PUBLIC SERVICE *BANTUKA' BOSS* INNOVATIONS AT THE ONE
STOP SERVICE MANPOWER AND INVESTMENT OFFICE OF BARRU
REGENCY**



TESIS
Oleh

ULMI SRI MUTIA

Nomor Induk Mahasiswa 105 03 11 029 21

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2023

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN
INOVASI PELAYANAN PUBLIK *BANTUKA' BOSS* PADA DINAS
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BARRU**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Magister



ULMI SRI MUTIA
Nomor Induk Mahasiswa : 105 03 11 029 21

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2023

TESIS

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN
INOVASI PELAYANAN PUBLIK BANTUKA' BOSS PADA DINAS
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BARRU**

yang disusun dan diajukan oleh

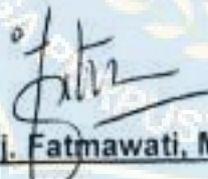
ULMI SRI MUTIA
NIM. 105031102921

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal 31 Agustus 2023

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Hj. Fatmawati, M.Si


Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana
Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik


Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd
NBM. 613 949


Dr. Hj. Fatmawati, M.Si
NBM. 107 6424

HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI

Judul : *Collaborative Governance* Dalam Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik *Bantu'ka Boss* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : ULMI SRI MUTIA

NIM : 105031102921

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Manajemen Publik

Telah diuji dan dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis pada Tanggal 31 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik (M.A.P) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 02 Oktober 2023

Tim Penguji :

Dr. Hafiz Elfiansyah, M.Si
(Ketua Sidang)

Dr. Hj. Fatmawati, M.Si
(Pembimbing I)

Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
(Pembimbing II)

Dr. Abdi, M.Pd
(Penguji I)

Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
(Penguji II)

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ulmi Sri Mutia

NIM : 10503 11029 21

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 04 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Ulmi Sri Mutia

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga atas kehadiran *الله سبحانه و تعالی* yang melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ***Collaborative Governance Dalam Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Bantu'ka Boss Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru***. Dan tak lupa penulis kirimkan shalawat dan salam kepada Rasulullah Shalallahu 'Alaihi Wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis beberapa kali mengalami hambatan dan tantangan, tetapi hal tersebut tidak menjadikan penulis putus semangat dalam menyelesaikan tesis tersebut. Penulis menyadari bahwa keikhlasan, usaha, serta doa yang akan membawa kelancaran dalam proses penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya serta salam penuh hormat dengan segenap cinta kepada kedua orang tua penulis, ayahanda H.M.Syuaib,S.Ag dan almarhumah ibunda Hj. Sitti Suleha,S.Pd.SD yang telah merawat, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa memberikan nasehat, dukungan, harapan, serta memberikan semangat, perhatian, kasih sayang, doa tulus tanpa pamrih dan pengorbanan yang tak terhingga. Dan kepada saudaraku, Yayasan Hidayat,S.Pd dan Ichwan Syuaib, S.Pd. yang senantiasa mendukung dan memberikan fasilitas kepada penulis sehingga membantu kelancaran penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tesis ini. Serta kepada seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu.

Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih disampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. DR. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibunda Dr. Hj. Fatmawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik¹⁵ sekaligus Penasehat Akademik (PA) dan Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya, membimbing, dan mengarahkan penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staf pegawai di lingkup Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mengajar dan membantu penulis hingga penulis sampai ke jenjang ini.
6. Segenap Pemerintah Kabupaten Barru, yakni Bupati Barru beserta jajarannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru, Lembaga Swadaya Masyarakat Yayasan Adil Sejahtera, Direksi Bank Rakyat Indonesia Cabang Barru, Agen Perizinan Kelurahan Mattapawalie, Kelurahan Lompo Riaja, Kelurahan Tuwung, Kelurahan Takkalasi, Kelurahan Bojo Baru, Desa Lipukasi, Desa Ajakkang di Kabupaten Barru, beserta seluruh informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
7. Teman-teman MIAP (Magister Ilmu Administrasi Publik) angkatan 2021 sebagai rekan-rekan seperjuangan dalam memperjuangkan toga.
8. Seluruh sahabat yang menyemangati dan membantu penulis dalam proses pembuatan tesis ini.
9. Dan semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang penulis tidak sempat sebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan tesis ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tesis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 04 Agustus 2023

Ulmi Sri Mutia



ABSTRAK

Ulmi Sri Mutia, 2023. Collaborative Governance dalam Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Bantuka' Boss pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru, dibimbing oleh: Dr. Fatmawati, M.Si., dan Dr. Abdul Mahsyar, M.Si.

Inovasi pelayanan publik merupakan perihal yang sangat mendasar untuk dimana memiliki kewajiban serta tanggung jawab untuk membagi pelayanan yang baik serta professional. Salah satunya program Bersama Agen Perizinan Bantu Pelaku Usaha Bisa OSS (Bantu'ka Boss) dalam rangka memberikan akses keuangan dan pertumbuhan Usaha Kecil dan Menengah yang meningkat. Namun pemahaman masyarakat tentang akses informasi sistem OSS masih rendah serta peranan stakeholder kolaborasi pada inovasi ini. Kajian penelitian ini akan membahas collaborative governance dalam pengembangan inovasi pelayanan publik bantuka' boss pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru dengan menerapkan dua teori yaitu, aspek collaborative governance oleh Harahap, dkk (2022) dan faktor yang berpengaruh dalam collaborative governance oleh Schottle, dkk (2014).

Penelitian ini terlaksana selama tiga bulan di lingkup Kabupaten Barru, berfokus kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru, Bank Rakyat Indonesia Cabang Barru, tujuh agen perizinan di Desa/Kelurahan. Selain itu penelitian ini juga dilaksanakan di Yayasan Adil Sejahtera Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe studi kasus. Informan penelitian berjumlah sebelas orang yang berasal dari instansi pemerintahan, swasta, dan masyarakat. Data penelitian ini diperoleh dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan media review. Pengabsahan data melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, dengan proses analisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian ini menggunakan bantuan software NVivo 12 Pro.

Hasil penelitian menunjukkan aspek konsensus dilakukan dengan menjalin stakeholder terkait, kemudian aspek struktur melalui penguatan perjanjian kerjasama dan mitra pendukung antar stakeholder. Selanjutnya aspek interaksi dengan membangun komunikasi dalam rangka membangun pemahaman bersama tentang inovasi ini, dan aspek proses dengan mobilisasi sumber daya agar inovasi terus terlaksana. Selanjutnya faktor yang berpengaruh yaitu terdiri dari kesediaan berkompromi, komitmen, saling percaya, pertukaran informasi, dan berbagi pengetahuan. Dimana kesepakatan antar stakeholder sangat penting untuk menegakkan regulasi tentang Surat Keterangan Usaha, peran komunikasi didalamnya dan peranan pengawasan dan sosialisasi perlu dilaksanakan secara masif agar mewujudkan inovasi pelayanan publik yang kolaboratif dan partisipatif.

Kata Kunci : Collaborative Governance, Perizinan, OSS

ABSTRACT

Ulmi Sri Mutia, 2023. Collaborative Governance in the Development of Public Service Innovations *Bantuka' Boss* at Barru Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service. Supervised by Fatmawati and Abdul Mashyar.

Public service innovation is a very basic matter for the obligation and responsibility to provide good and professional services. One of them is the program with Licensing Agents to Help Business Actors to Get OSS (*Bantu'ka Boss*) in order to provide financial access and increase the growth of Small and Medium Enterprises. However, public understanding of information access to OSS systems is still low and the role of collaborative stakeholders in this innovation. This research study discussed collaborative governance in developing innovative public services for *Bantuka' Boss* at the Barru Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service by applying two theories, namely, aspects of collaborative governance by Harahap, et al (2022) and factors that influence collaborative governance by Schottle, et al (2014).

This research was carried out for three months in Barru Regency, focusing on the Barru Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service, Bank Rakyat Indonesia Barru Branch, seven licensing agents in villages/sub-districts. Apart from that, this research was also carried out at Adil Sejahtera Foundation, South Sulawesi Province. This type of research was qualitative with a case study type. There were eleven research informants from government agencies, the private sector and the community. This research data was obtained by observation, interviews, documentation, and media review. Validation of data through triangulation of sources, techniques and time, with an analysis process using data reduction techniques, data presentation and drawing conclusions. This research analysis applied the assistance of NVivo 12 Pro software.

The research results showed that the consensus aspect was carried out by connecting with relevant stakeholders, then the structural aspect was through strengthening cooperation agreements and supporting partners between stakeholders. Furthermore, the interaction aspect by building communication in order to build a common understanding about this innovation, and the process aspect by mobilizing resources so that innovation continues to be implemented. Furthermore, the influencing factors consist of willingness to compromise, commitment, mutual trust, exchange of information, and sharing of knowledge. Where agreement between stakeholders is very important to enforce regulations regarding Business Certificates, the role of communication in it and the role of supervision and socialization need to be implemented massively in order to realize collaborative and participatory public service innovation.

Keywords: *Collaborative Governance, Licensing, OSS*



Translated & Certified by
Language Institute of Unismuh Makassar
Date: 28 June 2024
Abstract
Authorized by: L. PERKAWATI MAKASSAR

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
B. Konsep Implementasi <i>Collaborative Governance</i>.....	16
1. Konsep <i>Collaborative Governance</i>	16
2. Definisi <i>Collaborative Governance</i>	17
3. Studi Kajian <i>Collaborative Governance</i>	19
4. <i>Collaborative Governance</i> dalam Perspektif Administrasi Publik	20
5. Elemen <i>Collaborative Governance</i>	21
6. Aspek <i>Collaborative Governance</i>	23
7. Model <i>Collaborative Governance</i>	29
8. Aktor-aktor yang terlibat dalam <i>Collaborative Governance</i>	38
9. Faktor Yang berpengaruh <i>Collaborative Governance</i>	38
C. Konsep Inovasi Pelayanan Publik	40
1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	40
2. Indikator Inovasi Pelayanan Publik	41
3. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik	42

4. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik.....	43
D. Inovasi Pelayanan Publik <i>Bantuka' Boss</i>.....	44
1. Latar Belakang Inovasi Pelayanan Publik <i>Bantuka' Boss</i>	44
2. Tujuan Inovasi Pelayanan Publik <i>Bantuka' Boss</i>	45
3. Deskripsi Inovasi Pelayanan Publik <i>Bantuka' Boss</i>	46
4. Adaptabilitas Inovasi Pelayanan Publik <i>Bantuka' Boss</i>	46
E. Kerangka Pikir	47
F. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	49
BAB III. METODE PENELITIAN.....	54
A. Pendekatan Penelitian	54
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	54
C. Unit Analisis dan Penentuan Informan	55
D. Sumber Data.....	57
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Teknik Analisis Data	60
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	61
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	64
1. Kabupaten Barru	64
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Barru	69
B. Hasil Penelitian.....	71
1. Aspek <i>Collaborative Governance</i> dalam inovasi pelayanan Publik <i>Bantuka' Boss</i>	72
2. Faktor Yang berpengaruh <i>Collaborative Governance</i> dalam inovasi pelayanan Publik <i>Bantuka' Boss</i>	100
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	117
1. Aspek kolaborasi dalam pengembangan inovasi	117
Pelayanan publik <i>Bantuka' Boss</i>	117
2. Faktor Yang berpengaruh dalam pengembangan inovasi Pelayanan Publik <i>Bantuka' Boss</i>	120
BAB V. PENUTUP.....	122

A. Kesimpulan.....	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN	132



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2. 2 Tabel Deskripsi Fokus Penelitian Indikator Aspek <i>Collaborative Governance</i>	51
Tabel 2. 3 Tabel Deskripsi Fokus Penelitian Indikator Faktor Yang Berpengaruh <i>Collaborative Governance</i>	51
Tabel 3. 1 Penentuan Informan	56
Tabel 4. 1 Pembagian Tugas Stakeholder.....	73
Tabel 4. 2 Jumlah Agen Perizinan di Setiap Kecamatan Se-Kabupaten Barru.....	80
Tabel 4. 3 Mapping Stakeholder <i>Collaborative Governance</i> Inovasi Pelayanan Publik <i>Bantu'ka Boss</i>	99



DAFTAR GAMBAR

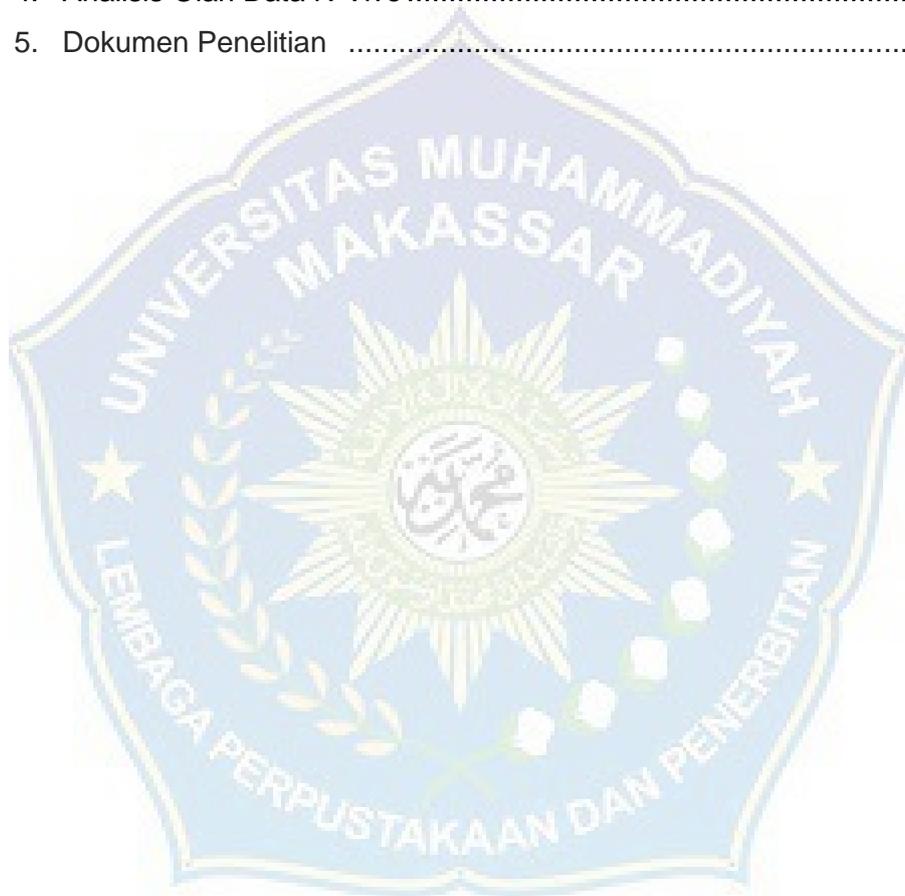
Gambar 2.1 Aspek dan Aktor Collaborative Governance Model Pengembangan oleh Harahap.....	28
Gambar 2. 2 Model Collaborative Governance oleh Ansel & Gash	30
Gambar 2. 3 Model Prinsip Collaborative Governance “MAURITS”	34
Gambar 2. 4 Model Collaborative Governance oleh Emerson, Nabachi dan Balogh	35
Gambar 2. 5 Collaborative Governance Assesment	35
Gambar 2. 6 Aktor Collaborative Governance.....	38
Gambar 2. 7 Tipologi Inovasi Pelayanan Publik.....	44
Gambar 2. 8 Kerangka Pikir Penelitian	48
Gambar 4. 1 Grafik Luas Menurut Kecamatan di Kabupaten Barru Tahun 2022 (Dalam Km ²)	65
Gambar 4. 2 Laju Pertumbuhan Produk Domestik Bruto Atas Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Barru.....	66
Gambar 4. 3 Jumlah Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan Menurut Kecamatan di Kabupaten Barru, 2018-2022.....	67
Gambar 4. 4 Distribusi Surat Ijin Usaha Perdagangan Menurut Kecamatan di Kabupaten Barru, 2022.....	67
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi DPMPSTSP Kabupaten Barru.....	71
Gambar 4. 6 Crosstab Query Indikator Aspek Konsensus	74
Gambar 4. 7 Dokumentasi Kegiatan Bimtek/Sosialisasi OSS	79
Gambar 4. 8 Data Penerbitan Perizinan Berusaha OSS.....	83
Gambar 4. 9 Crosstab Query Struktur.....	86
Gambar 4. 10 Bentuk Komitmen Stakeholder	86
Gambar 4. 11 Crosstab Query Struktur – Resolusi Konflik.....	87
Gambar 4. 12 Crosstab Query Aspek Interaksi	88
Gambar 4. 13 Crosstab Query Aspek Interaksi - Komunikasi	90
Gambar 4. 14 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia OSS, 2020	93
Gambar 4. 15 Crosstab Query Proses	94
Gambar 4. 16 Crosstab Query Proses – Pembagian Sumber Daya	97
Gambar 4. 17 Crosstab Query Kesiapan Berkompromi.....	101
Gambar 4. 18 Crosstab Komitmen.....	104

Gambar 4. 19 Dash Board OSS Tahun 2021 Hingga Maret 2023.....	107
Gambar 4. 20 Crosstab Query Saling Percaya	108
Gambar 4. 21 Mekanisme Pengaduan OSS	110
Gambar 4. 22 Crosstab Query Pertukaran Informasi	112
Gambar 4. 23 Dokumentasi Informasi OSS di Media Sosial DPMPTSP Barru	114
Gambar 4. 24 Crosstab Query Berbagai Pengetahuan	115



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Informan Penelitian.....	133
2. Dokumentasi Penelitian.....	135
3. Lembar Validasi Penelitian.....	160
4. Analisis Olah Data N-Vivo.....	168
5. Dokumen Penelitian	170



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi pada dasarnya merupakan segala bentuk proses pengorganisasian secara sistematis pada berbagai tingkatan jenis dan kegiatan dalam proses organisasi publik (Ahmad Mustanir, Muhammad Rais Rahmat Razak, Edoardus Koisin, 2022, hal. 1) Salah satunya memuat tentang pelayanan publik (Setiawan et al., 2022, hal. 28) merupakan sebuah serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi berbagai pelayanan dan kebutuhan kepada seluruh masyarakat, maupun sebuah penguasaan berbagai jasa (barang /jasa/administrasi) yang ditawarkan oleh penyedia dengan efisien juga efektif (Rahayu et al., 2022, hal. 3; Setiawan et al., 2022, hal. 28).

Kinerja pemerintah dalam birokrasi pun tolak ukur kinerja dan pelaksanaan tugasnya, melalui pelayanan publik dimulai dari pejabat publik, unsur masyarakat sipil, hingga swasta yang memiliki kepentingan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik (R. C. Dewi & Suparno, 2022, hal. 80) dibalik tuntutan peningkatan kinerja oleh publik yang terus meningkat (Fikri et al., 2021, hal. 4173) tanpa mempertimbangkan kedudukan baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi, hingga pemerintah daerah (Idwar, 2020) yang telah menjadi tanggung jawabnya (Tua & Sihaloho, 2022). Dalam pelayanan publik

perlu dilakukan inovasi sebagai suatu proses atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu sumber daya yang telah digunakan bertujuan meningkatkan nilai efisiensi dan efektivitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Idwar, 2020, hal. 104). Salah satu hal yang perlu ditinjau dalam pelayanan publik yaitu pelayanan perizinan sebagai layanan yang paling banyak memiliki keluhan oleh masyarakat sehingga merupakan kewajiban pemerintah dan masyarakat untuk memfasilitasi semua pemenuhan pelayanan publik tersebut (Tando et al., 2020, hal. 145)

Kegagalan sektor formal ditengah zaman industrialisasi, maka meninjau ulang kembali sistem perizinan perlu dilakukan pemerintah, dimana potensi konflik yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat yang berdampak pada usaha masyarakat sehingga perlu tinjauan agar lebih terjangkau pada aspek biaya, kemudahan proses, dan mekanismenya dapat mengetahui jumlah pasti pada sektor informal dan kemudahan dalam pengembangan sisi permodalan (Nurchahyo, 2020, hal. 141; Prianto & Sulhan, 2020, hal. 67)

Dalam proses kepengurusan perizinan, masyarakat akan melalui beberapa tahapan dari instansi-instansi yang terkait sehingga durasi kepengurusan perizinan baik pada aspek waktu hingga biaya yang dikeluarkan (Kurniawan, 2015, hal. 3). Dengan kemudahan perizinan bagi masyarakat, maka secara teoretik, ketersediaan akses ini dapat mempercepat prosedur perizinan birokratis yang cenderung bersifat

formalitas. Terlebih lagi, sumber daya yang dibutuhkan bisa saja berupa finansial, teknis, dan manusia, yang mana kerap dibutuhkan secara mendadak dalam kondisi darurat. Oleh karena itu, prosedur ini bertujuan untuk mempercepat pelaksanaan kepentingan bagi tugas-tugas stakeholder (Tua & Sihalo, 2022, hal. 165).

Hal ini dikuatkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang relevan terhadap topik penelitian ini dilakukan oleh (Afriyani et al., 2022) tentang pelayanan perizinan bahwa layanan inovasi perizinan belum optimal dimana sistem terintegrasi yang dilakukan masih dalam tahap pengembangan sehingga perlunya tinjauan agar mendapat kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Dalam inovasi pelayanan publik ini tentunya perlu dilakukan sebuah Kerjasama dengan tingkat lebih tinggi yaitu sebuah kolaborasi atau tata kelola kolaboratif (Wijayanti & Kasim, 2022, hal. 295) yang juga merupakan suatu kebaruan dalam kajian administrasi publik untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan hemat biaya, serta berbagi informasi dan pengetahuan yang lebih baik dengan pemangku kepentingan (Gupta et al., 2017, hal. 203; Wahananing & Prasajo, 2020, hal. 6). *Collaborative Governance* merupakan pengaturan yang mengatur di mana satu atau lebih badan publik secara langsung melibatkan pemangku kepentingan non-negara dalam proses pengambilan keputusan kolektif yang formal, berorientasi konsensus, dan musyawarah dan bertujuan untuk membuat atau menerapkan

kebijakan publik atau mengelola program atau aset publik (Ansell & Gash, 2008, hal. 544).

Proses tata kelola kolaborasi yaitu dialog tatap muka terlaksana secara dukungan baik formal maupun informal untuk membangun tingkat kepercayaan masyarakat atas pemerintah, diantaranya upaya tata kelola kolaboratif diharapkan mampu mempercepat pelayanan perizinan pada setiap PTSP kelurahan, dimana menjadi lokasi yang terjangkau oleh masyarakat (Utami et al., 2022, hal. 3692).

Penelitian lainnya tentang studi *Collaborative Governance* ditinjau dari sisi pengembangan kewirausahaan yang menjadi salah satu pelayanan perizinan yaitu kolaborasi dilaksanakan oleh beberapa faktor terkait dan pihak swasta dimana kurang adanya koordinasi dan rapat monev sehingga monitoring dan evaluasi bersama serta edukasi kepada masyarakat untuk merubah paradigma dalam pemberdayaan ekonomi (Susantyo et al., 2022, hal. 226)

. Hal ini sejalan dengan proses *Collaborative Governance*, pelaksanaan inovasi publik *BANTUKA' BOSS* (Bersama Agen perizinan membanTU pelaKu usahA Bisa OSs) di Kabupaten Barru ini, masih memiliki kendala dalam proses dan interaksi antar aktor yang terlibat terutama kepada kerjasama, dimana hal ini tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi pelayanan dan cara mengakses pelayanan perizinan menjadi rendah. Oleh karena itu, memberikan dampak pada rendahnya legalisasi usaha. Sehingga

kesepakatan dan membangun kepercayaan antar pemangku kepentingan yang terlibat, dalam hal ini proses dalam *Collaborative Governance*, perlu dikaji secara mendalam.

Selanjutnya, aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini secara *Collaborative Governance* yaitu Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu & Tenaga Kerja (DPMPTSP) Kabupaten Barru, Pemerintah Desa/Kelurahan di Kabupaten Barru selaku aktor kolaborasi sektor pemerintah dengan stakeholder lainnya yaitu, LSM/Yayasan Adil Sejahtera dan Lembaga Keuangan Bank Rakyat Indonesia, tentunya masyarakat pelaku usaha ini belum terkoordinasi dengan baik dimana tingkat hal ini menjadi faktor penentu tercapainya *Collaborative Governance* sehingga perlu pengkajian tentang spesialisasi tugas dan pembagian kerja yang jelas.

Faktor yang berpengaruh lainnya dalam *Collaborative Governance* pada inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini adalah aktor kolaborasi dengan masyarakat yang belum maksimal dijalankan perannya, sehingga pemahaman masyarakat terhadap informasi layanan serta cara mengakses layanan perizinan ini masih rendah. Hal ini diperkuat pada data rendahnya pelayanan perizinan dari daerah pada tahun 2017-2018 dari total 4.150 izin yang diterbitkan dimana pada daerah terjauh yaitu kecamatan Pujananting hanya 3,78% (157 izin) dan 11,04% (458 izin) dari Kecamatan Mallusetasi.

Oleh karena itu, faktor transparansi dan kesediaan berkompromi dengan jadwal kegiatan dan kemudahan pelayanan perizinan perlu dijalin dengan harmonis. *Collaborative Governance* dalam konsepnya dimana melibatkan beberapa institusi dalam mendefinisikan tujuan dan hasil yang berkesinambungan juga kompherensif (Silayar et al., 2021, hal. 862), baik masyarakat, swasta, dan pemerintah sebagai representasi berdemokrasi dalam arti membantu berbagai pihak untuk menangani setiap permasalahan yang pemerintahnya belum mampu mengatasinya sendiri (Febrian, 2016, hal. 202; Sahar & Salomo, 2018, hal. 52; Tando et al., 2019, hal. 260).

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa *gap* penelitian tentang peranan aktor kolaborasi yang terlibat dengan masyarakat yang melakukan proses pengurusan perizinan, ditambah pada fenomena masalah dalam hal proses dan faktor yang mempengaruhi terhadap kolaborasi antar stakeholder yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru untuk meningkatkan pelayanan perizinan, terutama peran dan mewujudkan kemudahan pelaku usaha bisa *Online Single Submission (OSS)* yang partisipatif dan kolaboratif. Oleh karena itu, kajian tata kelola kolaborasi ini sangat menarik untuk diteliti dan dikaji dimana dikaitkan pada salah satu bidang perizinan dalam inovasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Barru dengan judul ***Collaborative Governance Dalam Pengembangan Inovasi***

Pelayanan Publik Bantuka' Boss di Dinas Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru

B. Fokus Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, pentingnya merumuskan masalah secara jelas untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik. Berdasar pada latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana aspek *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru ?
2. Faktor apa yang berpengaruh dalam *Collaborative Governance* pada inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru ?

C. Tujuan Penelitian

Pada dasarnya, tujuan yang ingin dicapai dimiliki oleh setiap penelitian, dengan maksud untuk menggambarkan kepada setiap penyusun dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji aspek *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru
2. Untuk mengkaji faktor yang berpengaruh dalam *Collaborative Governance* pada inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, hasil penelitian diharapkan mampu menghasilkan manfaat, diantaranya :

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan akan digunakan sebagai pengetahuan dan pembelajaran, maupun referensi bagi peneliti dan seluruh civitas akademik tentang konsep *Collaborative Governance* dalam sebuah inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini, peneliti membahas di bidang perizinan yaitu "*Bantuka' Boss*". Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat berkontribusi pada pengetahuan di kajian Ilmu Administrasi Publik khususnya aspek manajemen publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kontribusi secara positif dan rekomendasi bagi pemerintah khususnya pada Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru agar dapat memahami tentang pentingnya penerapan konsep *Collaborative Governance* dalam pelayanan publik. Selain itu, dapat menjadi bahan masukan untuk seluruh stakeholder terkait sesuai dengan kajian penelitian agar dapat mengembangkan dan memajukan sebuah inovasi dalam pelayanan publik.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Pada bagian penelitian terdahulu ini membahas tentang tinjauan terhadap berbagai hasil penelitian sebelumnya yang memuat penjelasan dari teori-teori yang akan digunakan untuk menganalisis, membandingkan persamaan dan perbedaan serta memberikan gambaran tentang keaslian dan kebaruan yang akan diteliti dan selanjutnya dibuat berbagai ringkasan yang diperoleh dalam memahami berbagai kasus penelitian terdahulu. Berikut ini juga akan disajikan kerangka pemikiran dan indikator penelitian yang terkait. Penelitian yang akan dimuat ini pada dasarnya adalah penelitian kebaruan yang berfokus pada inovasi pelayanan publik yaitu “*Bantuka’ Boss*” melalui konsep *Collaborative Governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru .

Adapun penelitian-penelitian yang dijadikan sebagai pendukung penelitian berupa tinjauan-tinjauan terkait implementasi *Collaborative Governance* tentang perizinan.:

Pertama, Penelitian dahulu yang dilaksanakan oleh (Febryan et al., 2016) dengan judul penelitian yaitu *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Badan Pelayanan*

Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi belum mampu memberikan informasi yang akurat bagi masyarakat, partisipasi masyarakat belum baik dan pegawai Pelayanan Perizinan Terpadu dan Badan Koordinasi Penanaman Modal di kota Bogor kurang memanfaatkan teknologi yang ada. Pelayanan publik yang cepat, mudah, dan tepat guna di hadapan teknologi informasi belum terlaksana karena kurangnya penggunaan sistem online di masyarakat (Febryan et al., 2016, hal. 8)

Kedua, penelitian terdahulu dilaksanakan oleh (Utami et al., 2022) dengan judul *Collaborative Governance In Micro-Small Business Permit Services In The Administrative City Of South Jakarta*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan *Collaborative Governance* dalam pelayanan ijin usaha mikro kecil terhadap dimensinya tergambar dalam dimensi *Networked Structure* (Struktur jaringan) terlihat tidak membentuk hirarki, namun lebih cenderung flat dan tidak ada monopoli. Selain itu, pada dimensi *Commitment to a common purpose* (Komitmen terhadap tujuan) terlihat bahwa komitmen terhadap tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan perlu diperkuat agar

memudahkan mengurus perijinan usaha (Utami et al., 2022, hal. 3692).

Ketiga, penelitian terdahulu dilaksanakan oleh Afriyani dkk., 2022 dengan judul *Digital transformation business licensing service (SI ICE MANDIRI) at Public Service Mall Sumedang*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan konsep teoritis Digital Government Maturity Model menunjukan bahwa transformasi digital SI ICE MANDIRI yang terintegrasi OSS menempati tahapan integration yang artinya proses proses layanan izin usaha melalui OSS dilakukan melalui sistem yang terintegrasi antara pemerintah pusat dengan daerah diberbagai instansi pemerintahan. melalui sistem layanan ini masyarakat atau pelaku usaha melakukan proses izin dalam satu tahapan melalui sistem SI ICE MANDIRI dan OSS (Afriyani et al., 2022, hal. 148)

Keempat, penelitian terdahulu dilaksanakan oleh (Susantyo et al., 2022) dengan judul *Collaborative Governance Dalam Pengembangan Kewirausahaan Terpadu Di Kecamatan Pancoran Kota Administrasi Jakarta Selatan*. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ollaborative governance dalam pengembangan kewirausahaan terpadu dilaksanakan dengan aktor Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

Satuan Pelaksana Perindustrian Usaha Mikro Kecil Menengah dan Perdagangan, Satuan Pelaksana Sosial, Bank DKI. Terdapat faktor yang berpengaruh yaitu indicator governance, sharing of information dan trust among participant dimana disusun strategi dengan penyusunan SOP dalam setiap tahapan program, adanya monitoring dan evaluasi bersama serta edukasi kepada masyarakat untuk merubah paradigma dalam pemberdayaan ekonomi (Susantyo et al., 2022, hal. 233)

Kelima, penelitian terdahulu dilaksanakan oleh (Coughlan et al., 2013) dengan judul *A Case Study of the Collaborative Approaches to Sustain Open Source Business Models*. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* menggambarkan risiko konflik ini dan kemungkinan kolaborasi solusi dalam model bisnis Open dengan menunjukkan evolusi solusi kolaboratif ini dengan contoh aktual. Hasil penelitian ditunjukkan bahwa evolusi solusi kolaboratif dalam bisnis open source dengan contoh aktual, dan dalam prosesnya menggambarkan bagaimana pendekatan unik ini untuk menangani beragam kepemilikan di seluruh sektor bisnis bekerja dalam praktiknya (Coughlan et al., 2013, hal. 3)

Keenam, penelitian terdahulu dilaksanakan oleh Overduin & Moore, 2017 dengan judul *Social license to operate: Not a proxy for accountability in water governance*. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian dianalisis dengan pendekatan analisis data kualitatif,

meliputi siklus pengkodean, perbandingan, dan kategorisasi yang diinformasikan. Hasil penelitian ditunjukkan bahwa upaya industri untuk mendapatkan izin sosial telah menciptakan manfaat, seperti memungkinkan pemantauan air berbasis masyarakat, sehingga membangun kapasitas untuk keterlibatan masyarakat yang lebih dalam dalam proses tata kelola dan kemampuan yang lebih besar bagi masyarakat untuk menegakkan akuntabilitas (Overduin & Moore, 2017, hal. 79)

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama/Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil	Relevansi	
					Persamaan	Perbedaan
1.	Febryan dkk., 2016 <i>Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor)</i>	Untuk menganalisis dan melihat manfaat serta hambatan dalam implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi	Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif	Pelayanan publik berbasis teknologi informasi belum mampu memberikan informasi yang akurat bagi masyarakat, partisipasi masyarakat belum baik dan pegawai Pelayanan Perizinan Terpadu dan Badan Koordinasi Penanaman Modal di kota Bogor kurang memanfaatkan teknologi yang ada.	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus dan Teori Penelitian • Lokus Penelitian • Penggunaan Software NVivo
2.	Utami dkk., 2022 <i>Collaborative Governance In Micro-Small Business Permit Services In The Administrative City Of South Jakarta</i>	Untuk mengetahui tata kelola kolaboratif dalam pelayanan perizinan usaha mikro dan kecil di Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Bagaimana model tata kelola	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	pelayanan ijin usaha mikro kecil terhadap dimensinya tergambar dalam dimensi Networked Structure (Struktur jaringan) terlihat tidak membentuk hirarki, namun lebih cenderung flat dan tidak ada monopoli. Selain itu, pada dimensi <i>Commitment to a common purpose</i> (Komitmen terhadap tujuan) terlihat bahwa komitmen terhadap	<ul style="list-style-type: none"> • Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif • Topik Penelitian tentang <i>Collaborative Governance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokus Penelitian • Penggunaan Software NVivo • Menggunakan lebih dari satu teori

		kolaboratif yang ideal ditawarkan dalam Layanan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)		tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan perlu diperkuat agar memudahkan mengurus perijinan usaha		
3.	Afriyani dkk., 2022 <i>Digital transformation business licensing service (SI ICE MANDIRI) at Public Service Mall Sumedan</i>	untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauhmana proses transformasi layanan melalui SI ICE MANDIRI yang terintegrasi OSS pada izin berusaha di lingkungan Kabupaten Sumedang	kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara langsung dengan	Konsep teoritis Digital Government Maturity Model menunjukkan bahwa transformasi digital SI ICE MANDIRI yang terintegrasi OSS menempati tahapan integration yang artinya proses proses layanan izin usaha melalui OSS dilakukan melalui sistem Yang terintegrasi antara pemerintah pusat dengan daerah diberbagai instansi pemerintahan. melalui sistem layanan ini masyarakat atau pelaku usaha melakukan proses izin dalam satu tahapan melalui sistem SI ICE MANDIRI dan OSS	<ul style="list-style-type: none"> • Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif • Topik Penelitian tentang <i>Collaborative Governance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokus Penelitian • Penggunaan Software NVivo • Menggunakan lebih dari satu teori
4.	Susantyo dkk., 2022 <i>Collaborative Governance Dalam Pengembangan Kewirausahaan Terpadu Di Kecamatan Pancoran Kota Administrasi Jakarta Selatan.</i>	Untuk menganalisis penerapan, faktor yang berpengaruh, dan strategi <i>Collaborative Governance</i> dalam pengembangan kewirausahaan terpadu,	Desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif	<i>Collaborative Governance</i> dalam pengembangan kewirausahaan terpadu dilaksanakan dengan actor kolaborasi dimana fakta yang berpengaruh tersebut disusun strategi dengan penyusunan standart operational procedure dalam setiap tahapan program, adanya monitoring dan evaluasi bersama serta edukasi kepada masyarakat untuk merubah	<ul style="list-style-type: none"> • Topik Penelitian tentang <i>Collaborative Governance</i> • Teknik pengumpulan data, salah satunya wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus Penelitian • Lokus Penelitian • Penggunaan Software NVivo • Menggunakan lebih dari satu teori

				paradigma dalam pemberdayaan ekonom		
5.	Coughlan dkk., 2013 <i>A Case Study of the Collaborative Approaches to Sustain Open Source Business Models</i>	Menggambarkan risiko konflik ini dan kemungkinan kolaborasi solusi dalam model bisnis yang terbuka dengan menunjukkan evolusi solusi kolaboratif ini dengan contoh aktual	<i>Literature Review</i>	Evolusi solusi kolaboratif dalam bisnis open source dengan contoh aktual, dan dalam prosesnya menggambarkan bagaimana pendekatan unik ini untuk menangani beragam kepemilikan di seluruh sektor bisnis bekerja dalam praktiknya	Topik Penelitian tentang <i>Collaborative Governance & Lisense</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lokus Penelitian • Penggunaan Software NVivo • Teknik pengumpulan data yang digunakan
6	Overduin & Moore, 2017 <i>Social license to operate: Not a proxy for accountability in water governance</i>	Penelitian ini mengeksplorasi persimpangan antara pendekatan tata kelola DAS kolaboratif alternatif, dan simultan konsep izin sosial sebagai instrumen akuntabilitas dalam kaitannya dengan tata kelola air.	Pendekatan analisis data kualitatif, meliputi siklus pengkodean, perbandingan, dan kategorisasi yang diinformasikan	Upaya industri untuk mendapatkan izin sosial telah menciptakan manfaat, seperti memungkinkan pemantauan air berbasis masyarakat, sehingga membangun kapasitas untuk keterlibatan masyarakat yang lebih dalam dalam proses tata kelola dan kemampuan yang lebih besar bagi masyarakat untuk menegakkan akuntabilitas	Topik Penelitian tentang <i>Collaborative Governance & Lisense</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lokus Penelitian • Penggunaan Software NVivo • Teknik pengumpulan data yang digunakan

Sumber: Pengembangan dari relevansi hasil penelitian terdahulu (2022)

B. Konsep Implementasi *Collaborative Governance*

1. Konsep *Collaborative*

Kolaborasi ibarat rantai pasokan menyiratkan bahwa perusahaan atau instansi yang saling bergantung namun otonom bekerja bersama untuk mencapai kinerja keseluruhan secara kolaboratif sehingga

kontribusi untuk mencapai kolaborasinya sukses melalui penekanan tata kelola melalui cara relasional selain tata kelola melalui cara tradisional (Wang & Ran, 2018, hal. 3). kolaborasi juga diartikan sebagai solusi atas keterbatasan yang dialami pada individu atau organisasi melalui pertukaran diskusi, ide, dan pengalaman dengan dilakukan secara bersama-sama untuk mendapatkan manfaat positif yang diharapkan bersama (Arrozaaq, 2016, hal. 4; Bertha Lubis, 2022, hal. 69). Kolaborasi memiliki tujuan, yakni agar tata kelola menjadi lebih terstruktur dan efektif untuk kenaikan pengelolaan lintas sektor zona pemerintah, organisasi publik ataupun *private* dan pembagian wewenangnya (Danastry & Kurniawan, 2021, hal. 158) sehingga erat kalitannya juga dengan peluang meraih sumber daya yang besar dalam arti adanya akses untuk memanfaatkan sumber daya tersebut oleh stakeholder lainnya (Mulyadi, 2018, hal. 8)

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa kolaborasi merupakan hubungan antar aktor melalui pertukaran ide, diskusi yang secara bersama-sama untuk meningkatkan dan meraih yang positif.

2. Pengertian *Collaborative Governance*

Tata kelola kolaboratif diambil dari berbagai bidang praktik dan penelitian dalam administrasi publik (Emerson et al., 2012, hal. 1). Pemerintahan kolaboratif (*Collaborative Governance*) merupakan proses keterlibatan publik, pemerintahan, masyarakat, sipil, dan

kepentingan umum untuk mengambil keputusan, kebijakan, dan manajemen yang tidak mampu dilaksanakan jika hanya satu pihak saja (Ansell & Gash, 2008, hal. 544) mencakup berbagai pemangku kepentingan dan perspektif dari berbagai sektor, tetapi juga menimbulkan risiko yang mungkin berasal dari potensi hilangnya waktu atau sumber daya mereka, tekanan untuk berkomitmen pada posisi yang bertentangan dengan agenda mereka sendiri, atau ketidaknyamanan umum dari pertemuan konfliktual (Ansell et al., 2020, hal. 572). *Collaborative Governance* atau tata kelola kolaboratif secara luas diartikan sebagai proses dan struktur publik dalam mengambil keputusan dan manajemen kebijakan orang-orang yang terlibat secara konstruktif melintasi batas-batas lembaga publik, tingkat pemerintahan, ruang publik, swasta dan sipil untuk pencapaian tujuan publik yang tidak dapat dicapai (Emerson et al., 2012, hal. 2). *Collaborative Governance* sebuah tata kolaborasi yang bisa mengatasi berbagai hambatan, dalam arti solusi berkelanjutan dan berkesinambungan yang sekaligus memberikan informasi mendidik bagi masyarakat dan pemerintah (Tua & Sihaloho, 2022, hal. 162)

Collaborative Governance juga merupakan lintas sektoral (*government, private sector, civil society*) dimana prosesnya melewati struktur jejaring multi organisasi yang membuat konvensi keputusan, pencapaian konsensus secara interaksi resmi ataupun informal, pembuatan sampai pengembangan norma dalam interaksi untuk

membagikan keuntungan bersama dalam menggapai tujuan (Arrozaaq, 2016, hal. 2). *Collaborative Governance* juga menyiratkan bahwa sektor non publik pada keputusan hasil kebijakannya memiliki setiap tanggung jawab, sehingga para pihaknya dalam setiap pengambilan keputusan harus terlibat langsung (Danastry & Kurniawan, 2021, hal. 159), sebab *Collaborative Governance* tidak lahir secara tiba-tiba, namun disebabkan pada inisiatif untuk penyelesaian berbagai masalah yang sedang dihadapi publik sehingga mendorong dilakukan kerjasama dan koordinasi berbagai pihak (Anjaya & Prasetyo, 2019, hal. 130) namun hadirnya pandangan *Collaborative Governance* ini atas pemaknaan kesepadanan dan keseimbangan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat (Maulana et al., 2022, hal. 279)

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa *Collaborative Governance* merupakan proses keterlibatan stakeholder atau para pemangku kepentingan yaitu pemerintah dengan masyarakat dan swasta dalam sektor pemerintahan untuk mencapai tujuan publik.

3. Studi Kajian *Collaborative Governance*

Studi tentang tata kelola kolaboratif difokuskan tidak hanya pada faktor kontekstual dan kelembagaan tetapi juga sangat menekankan peran agensi, dengan peneliti menggali secara mendalam peran faktor sikap, perilaku, dan relasional (Douglas et al., 2020, hal. 497)

yang harus memainkan peran yang lebih sentral dalam upaya kolaboratif. Beberapa peran dan tugas kolaboratif memiliki status dalam fungsinya sehingga menjadi tanggung jawab para kolaborator terhadap tugasnya, terlebih jika muncul kebutuhan pribadinya (Folkman et al., 2019, hal. 103). Selain itu, menciptakan lingkungan kolaborasi dapat dianggap sebagai salah satu perbedaan utama antara pemerintahan elektronik dan *smart governance* (Viale Pereira et al., 2017, hal. 526). Proses kolaboratif juga mempunyai tujuan akhir berupa kesepakatan bersama antara beberapa pemangku kepentingan yang terlibat berupa aturan, informasi, jaringan, koordinasi dengan transparansi dalam hal kolaboratif tidak ada pihak yang dominan melainkan semua pada tahap kesetaraan sebab mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dan saling melengkapi (Tando et al., 2019, hal. 262)

4. ***Collaborative Governance* dalam Perspektif Administrasi Publik**

Dalam perspektif administrasi publik, kerja sama ialah kerja secara bersama ataupun dapat dikatakan bekerja bersama dengan sebagian pihak yang terpaut di dalam sesuatu aktivitas buat menggapai tujuan. Perihal ini pasti pula sependapat dengan penafsiran dari administrasi itu sendiri, administrasi ialah sesuatu kerja sama antara dua orang ataupun lebih buat menggapai sesuatu tujuan. Untuk mengenali posisi kerja sama dalam konteks administrasi publik dicoba dengan mendengarkan konsep tersebut dari bermacam perspektif keilmuan.

Dalam literatur administrasi publik kerap digunakan terminologi *governance* buat menarangkan keterkaitan antar organisasi. Penafsiran *governance* tidak semata-mata pelibatan lembaga publik dalam perumusan serta implementasi kebijakan, namun terhubungnyanya bermacam organisasi buat melakukan tujuan-tujuan publik (Astuti et al., 2020, hal. 97)

5. Elemen *Collaborative Governance*

Pemerintahan dan kebijakan publik, dikatakan menggunakan pemerintahan kolaboratif ketika enam elemen mencirikannyanya;

- 1) Peran awal pemerintah
- 2) Pelibatan aktor non-negara
- 3) Pengambilan keputusan Bersama
- 4) Pengorganisasian formal
- 5) Mendapatkan consensus
- 6) Ada masalah dalam berkolaborasi dalam kebijakan dan layanan publik.

Enam elemen dalam tata kelola kolaboratif juga merupakan bagian dari tata kelola yang baik prinsip, sehingga tata kelola kolaboratif adalah praktik empiris dari konsep pemerintahan yang bagus (Amin et al., 2021, hal. 3). Ada maupun tidak aktor yang berpengaruh, baik selama fase perumusan maupun penerapan kebijakan, sehingga memerlukan tiga elemen kunci, yakni dukungan, kepemimpinan, dan forum. Perlunya dukungan untuk mengenali permasalahan,

kepemimpinan, diperlukan untuk mengkoordinir berbagai aktor, dan forum dalam proses kolaborasi dan membagi tupoksinya (Tua & Sihaloho, 2022, hal. 163)

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik menjelaskan bagaimana sistem pemerintahan beroperasi dengan cakupan peran yang lebih luas, meliputi pemerintahan dan mencakup pemerintah, termasuk organisasi non-pemerintah, dan warga sipil. Artinya, interaksi antara aktor (pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat) dalam kolaborasi akan berkontribusi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Amin et al., 2021, hal. 3). Kasus tata kelola kolaboratif menyatukan serangkaian aktor yang berkolaborasi dalam masalah bersama selama periode waktu tertentu dalam ruang geografis tertentu (Douglas et al., 2020, hal. 498). Oleh karena itu juga, penting untuk mengidentifikasi para pemangku kepentingan sesuai dengan tingkat keterlibatan mereka dan untuk mengembangkan cara-cara mengatur dan mengelola cara mereka bekerja sama konsep yang

mampu untuk mengkonseptualisasikan upaya kolaboratif ini (Sedlacek et al., 2020, hal. 2). Dimensi penting lainnya dalam membentuk *Collaborative Governance* adalah *courts* yang terkoalisi dengan hukum (atau norma, prinsip, kebijakan, peraturan dan standar) dan cara pemberian sanksi (cara memberikan reward dan punishment). *Courts* dimaksudkan untuk pengevaluasian putusan atau

perilaku terkait hukum atau norma, dalam penyelesaian perselisihan dan untuk menegakkan aturan sebagai dasar dalam sistem ini. Dimensi tersebut memiliki dua aspek yang harus diamati, yaitu: *Conflict- Management dan Sanctioning Capabilities Courts* (Maulana et al., 2022, hal. 279)

6. Aspek *Collaborative Governance*

Memahami *Collaborative Governance* adalah memahami kolaborasi antar lintas sektor melalui serangkaian formal dan informal terhadap tujuan kolaborasi setelah sebelumnya kesepakatan awal yang akan dicapai (Bryson et al., 2006, hal. 45). *Collaborative Governance* merupakan kondisi dimana pemerintah memenuhi segala tujuan-tujuan umum melalui penggunaan kolaborasi antara organisasi dan individu (Harahap et al., 2022, hal. 492). Oleh karena itu, ideal kolaborasi multipihak dalam model *Collaborative Governance* meliputi aspek yaitu:

1) *Aspects Vision, Value, and Joint Principal (Consensus)*

Kesepakatan tentang tujuan bersama (melalui konsensus) yang dibuat dalam Tata Kelola Kolaboratif melalui pendekatan sebagai pemenuhan komponen dalam membangun tujuan bersama, termasuk Pemetaan dan identifikasi, mempertemukan para aktor, dan menetapkan tujuan Bersama (Harahap et al., 2022, hal. 496). Pembangunan yang merupakan konsensus antara pemerintah (*state actors*) swasta (*market*), dan masyarakat

(*civil society*) harus mampu disinergikan terhadap berbagai urusan kebutuhan publik, dimana konsep ini menunjukkan bahwa dalam tata kelola memiliki beberapa elemen penting, salah satunya pengembangan konsensus (Harahap et al., 2022, hal. 02). Ini dilakukan dengan tujuan pada kesepakatan awal yaitu untuk menumbuhkan kolaborasi dimana membentuk perjanjian secara informal tentang komposisi, misi, dan proses kolaborasi; secara perjanjian formal yang mencakup tujuan lebih luas (Astuti et al., 2020, hal. 52). Dengan menyepakati tujuan kolaborasi, mitra bisa berkonsekuensi pada elemen struktur, seperti tugas, kewajiban, dan otoritas pengambilan keputusan (Bryson et al., 2006, hal. 46)

2) *Aspects of Collective Leadership (Structure)*

Proses melibatkan seluruh stakeholder dari berbagai instansi/lembaga/organisasi. Secara garis besar, terdapat beberapa unsur diantaranya: unsur pemerintah (pemerintah pusat & pemerintah daerah), Organisasi Kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) (nasional & daerah), dan unsur lainnya, dimana penyelenggaraan pelaksanaan ditunjukkan bahwa model koordinasi khususnya yang tercermin dalam sistem kepemimpinan dan mekanisme pelaksanaan penanganan dengan mengadopsi model kepemimpinan kolektif. Hal ini juga ditunjukkan dengan keterlibatan berbagai pihak terkait, terutama unsur pemerintah lainnya dalam pengambilan keputusan, baik

dalam skala nasional maupun lokal. Namun demikian, implementasi aspek ini, khususnya *Collaborative Governance* yang dikembangkan melalui penampungan sub-klaster, secara umum telah memenuhi komponen pendukung yaitu unsur komitmen, prosedur dan perjanjian kerjasama, dan struktur Kolaboratif (Harahap et al., 2022, hal. 498)

Dua peran utama kepemimpinan yaitu bertugas sebagai pemimpin pelindung yakni individu yang memiliki status/prestise, otoritas, dan akses ke sumber daya yang dapat dimanfaatkan atas nama kolaborasi, bahkan jika mereka tidak terlibat secara terus-menerus dalam kegiatan kolaboratif sehari-hari. Selanjutnya disebut pemimpin pilihan (*champion*) adalah orang-orang yang berpusat pada menangani kolaborasi agar terlaksana dan menggunakan keterampilannya dalam rangka kolaborasi mencapai tujuannya (Astuti et al., 2020, hal. 53). Maka pemimpin yang baik yaitu dapat memahami pentingnya kepercayaan antar aktor sehingga menjadi faktor penentu dalam kolaborasi (Akbar et al., 2022, hal. 173). Selain itu, fungsi kepemimpinan juga berusaha melaksanakan sesuatu yang menjadi kepentingan bersama (Tampongangoy, 2018, hal. 5)

Dalam kolaborasi, telah mempersiapkan berbagai tugas untuk para pemimpin formal dan informal, sehingga membutuhkan otoritas formal dan informal, visi, komitmen jangka panjang untuk

kolaborasi, integritas, dan keterampilan relasional dan politik (Bryson et al., 2006, hal. 47)

3) *Aspects of Multi-directional Communication (Interaction)*

Aspek ini menunjukkan pada Interaksi dan komunikasi yang dibangun melalui platform interaksi dan komunikasi yang dibuat secara berkala dengan membahas masalah teknis termasuk perkembangan dan kesenjangan dalam penanganan menjadi kunci keberhasilan dalam memenuhi aspek ini. Dinamika diskusi juga dikelola dengan baik, sehingga perbedaan pendapat dapat diselesaikan secara sehat dan konstruktif. Dalam membangun komunikasi multi arah (Harahap et al., 2022, hal. 500).

Komunikasi yang dibangun dilakukan dengan menerapkan komunikasi multi arah yang baik, mulai dari tingkat masyarakat hingga tingkat pengambil kebijakan pemerintah. Komunikasi multiarah merupakan umpan balik yang berlangsung keterlibatan dua pihak atau lebih yang berlangsung secara komperensif (Nasrulhaq, 2020, hal. 400)

4) *Aspects of Sharing Resources, Activities, and Success (Process)*

Memahami *Collaborative Governance* adalah memahami kolaborasi antar lintas sektor, salah satunya tentang proses *Collaborative Governance*. Proses kunci dalam kolaborasi ini yaitu melaksanakan sejumlah rangkaian formal dan informal terhadap

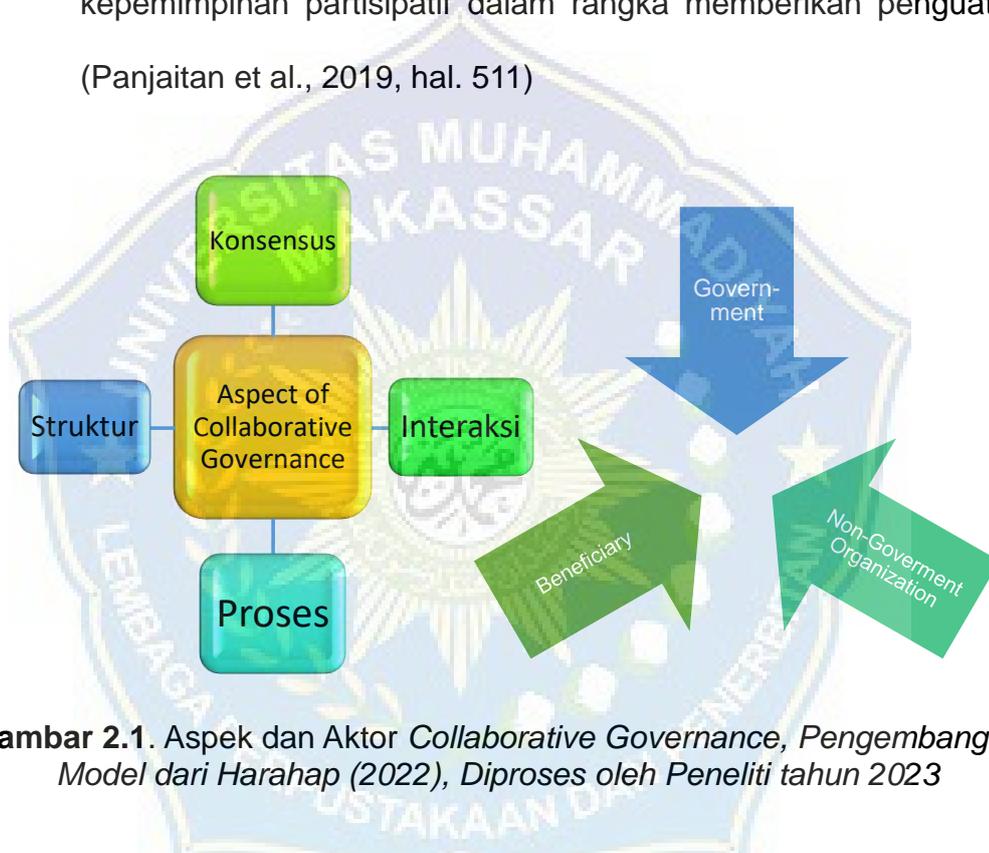
tujuan kolaborasi setelah sebelumnya kesepakatan awal yang akan dicapai. Para peneliti akan menekankan aspek dalam proses kolaborasi (Bryson et al., 2006, hal. 45)

Salah satu fungsi stakeholder adalah memobilisasi dan berbagi sumber daya menjadi kunci keberhasilan kolaborasi. Adapun bentuk mobilisasi yang dilakukan antara lain: tenaga ahli manajemen, program bantuan, pelibatan masyarakat, dan bantuan teknis lainnya. dana dari masing-masing aktor dalam lembaga kolaboratif dengan lokasi dan kegiatan yang direncanakan sebelumnya. Dalam aspek pembagian sumber daya, pemerintah pusat memobilisasi sumber daya untuk layanan dan pemenuhan kebutuhan dasar; bantuan non tunai dan bantuan teknis. Pemerintah daerah mendukung pengelolaan layanan dan memenuhi kebutuhan dasar (Harahap et al., 2022, hal. 502)

Inti dari sebuah kolaborasi yang sering digambarkan yaitu hubungan saling percaya, sehingga hal tersebut dapat membangun perilaku interpersonal, kepercayaan dalam kompetensi organisasi dan kinerja yang diharapkan, serta ikatan yang sama dan niat baik (Astuti et al., 2020, hal. 54). Kepercayaan dapat dibangun salah satunya melalui transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi sehingga semakin tinggi kepercayaan para aktor dalam kolaborasi maka kendala yang

dihadapi akan semakin rendah (Wijayanti & Kasim, 2022, hal. 305).

Oleh karena itu, dalam membangun dan memanifestasikan kepercayaan antar pemangku kepentingan serta para aktor yang terlibat, desain kelembagaan harus didukung melalui kepemimpinan partisipatif dalam rangka memberikan penguatan (Panjaitan et al., 2019, hal. 511)



Gambar 2.1. Aspek dan Aktor *Collaborative Governance*, Pengembangan Model dari Harahap (2022), Diproses oleh Peneliti tahun 2023

Penelitian ini menggunakan konsep yang dikembangkan oleh (Harahap et al., 2022a) yang mengkaji tentang model *Collaborative Governance*. Peneliti memilih konsep tersebut karena sesuai pada fokus penelitian tentang *Collaborative Governance*, dengan ditinjau pada pengimplementasiannya dimana ada aspek kolaboratif yang dipaparkan oleh (Harahap et

al., 2022a) sesuai dengan *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan publik di *Bantuka' Boss* di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru.

7. Model *Collaborative Governance*

Fokus teori kelembagaan pada aturan dan norma yang membentuk pengambilan keputusan kolaboratif dilengkapi dengan teori tawar-menawar fokus pada konsep kesabaran/urgensi dalam pengambilan keputusan, yang mempengaruhi apakah ada solusi kolaboratif. Kekuatan teori tata kelola adaptif dalam membongkar dinamika kompleks sistem tata kelola lintas skala melengkapi kompetensi teori kelembagaan dalam menilai kelemahan pada institusi yang ada yang menghambat kolaborasi (Sullivan et al., 2019, hal. 40). Kondisi awal ini mempengaruhi proses kolaboratif, yang dapat dipahami sebagai seperangkat elemen interaksi yang saling bergantung yang memperkuat dinamika dalam proses. Elemen-elemen tersebut termasuk dialog tatap muka, inisiatif membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama tentang tujuan yang didefinisikan secara umum, dan hasil antara yang akan dianalisis untuk wilayah studi kasus (Sedlacek et al., 2020, hal. 4).

Selanjutnya, dalam model "tata kelola kolaboratif", elemen-elemen penting termasuk kerja sama antara pemerintah pusat dan daerah, koordinasi dengan organisasi non-pemerintah dan asosiasi besar

(Huang, 2020, hal. 669) juga terarah kepada penguatan kelembagaan jalinan kerjasama terhadap dinas terkait (Bertha Lubis, 2022, hal. 69)

1) Ansell dan Gash (2008)

Model prinsip *Collaborative Governance*, salah satunya dikembangkan oleh (Ansell & Gash, 2008, hal. 550) melalui empat buah variabel utama, yaitu kondisi awal (starting condition), institutional design, kepemimpinan, dan proses kolaborasi. kemudian keempat komponen tersebut dibagi menjadi beberapa sub-variabel pada empat buah komponen utama, yaitu kondisi awal (starting condition), desain institusional, kepemimpinan, dan proses kolaborasi. Keempat komponen tersebut kemudian dibagi menjadi beberapa sub-komponen seperti penggambaran di bawah ini :



Gambar 2.2. Model *Collaborative Governance* Ansell & Gash (Danastry & Kurniawan, 2021, hal. 160)

1.1 Kondisi Awal

Dalam meraih tujuan yang akan dicapai antara pihak yang akan berkolaborasi, maka kondisi awal yaitu pengaturan dasar

tingkat kepercayaan, konflik, maupun modal sosial yang menjadi sumber daya atau kewajiban para stakeholder dalam suatu proses kolaborasi. Proses kolaborasi ini didorong oleh suatu ketidakseimbangan kekuatan dan sumber daya antar aktor kolaborasi yang terlibat. Selanjutnya, *initial trust level* sebagai sejarah konflik imasa lalu oleh para pemangku kepentingan sehingga mempengaruhi tingkat kepercayaan. Sumber daya dan sejarah masa lalu yang tidak seimbang antar aktor tersebut mempengaruhi adanya *incentives for and constrains on participation* dengan makna pada titik ini memerlukan sebuah usaha dari pemimpin kolaborasi untuk merangkul semua stakeholder yang terlibat.

1.2 Desain Institusional

Dari proses kolaboratif ini, desain institusional yang sangat penting mengacu pada aturan dan protokol dasar dalam kolaborasi untuk legitimasi prosedural dengan lingkup yang menjelaskan siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam kolaborasi. Desain kelembagaan ini bersifat inklusif, ketika telah terbentuknya forum kolaborasi, maka terletak segala aturan yang jelas dan transparan menjadi legitimasi prosedural, sehingga terciptanya kepercayaan yang dibangun antar para aktor.

1.3 Desain Kepemimpinan

Salah satu unsur penting yaitu kepemimpinan dalam proses perundingan yang membawa semua pihak dan dilakukan oleh stakeholders.

1.4 Proses Kolaborasi

Proses kolaborasi terdiri dari lima tahap yaitu dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil sementara.

1.4.1 *Dialog tatap muka* muncul secara langsung dan terjadi kepada semua stakeholder yang ikut terlibat sehingga sangat penting untuk dilakukan proses identifikasi peluang dan manfaat kelompok, sebagai ciri dari *Collaborative Governance* yakni berorientasi pada proses.

1.4.2 Membangun kepercayaan dalam proses kolaborasi yaitu usaha rasa kepercayaan yang tersimpan antar stakeholders, bukan hanya untuk keperluan negosiasi, namun rasa percaya yang membangun, sangat penting dilakukan ketika proses kolaborasi akan dimulai

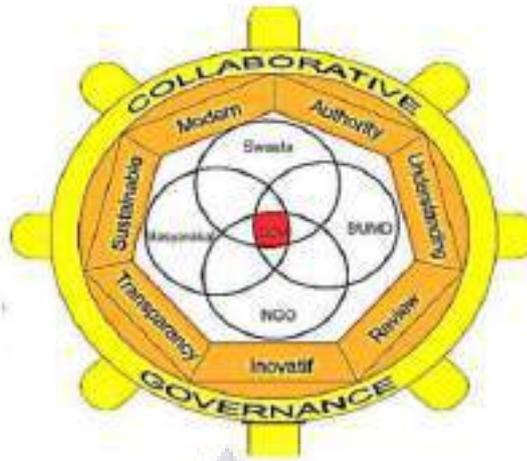
1.4.3 *Komitmen terhadap proses* merupakan proses kolaborasi terdapat proses komitmen sebagai keinginan maupun motivasi untuk terlibat dalam tata kelola kolaborasi bagi partisipan, sehingga memerlukan sebuah komitmen serius

dari setiap stakeholder agar terhindar pada berbagai resiko yang ada dalam proses kolaborasi tersebut

1.4.4 *Pemahaman bersama* merupakan proses kolaborasi yang harus mempunyai pemahaman sejalan dari para aktor yang terlibat dimana prosesnya menyetujui pada apa yang mereka akan capai bersama

1.4.5 *Hasil Sementara* merupakan proses kolaborasi terdapat hasil keluaran atau output sebagai hasil dari proses dengan pencapaian tujuan dan manfaat serta adanya kemenangan kecil dari kolaborasinya.

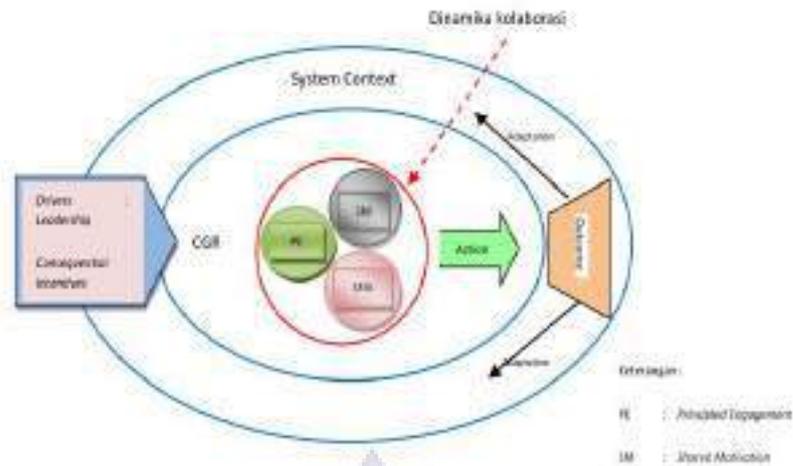
Salah satu desain kelembagaan tata Kelola kolaboratif lainnya yang juga telah digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu “MAURITS” merupakan tata kelola kolaborasi (*Collaborative Governance*) model Anshell dan Gash yang dimodifikasi modern dalam pengembangannya bertujuan untuk mewujudkan kemampuan dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui pendekatan Anshell dan Gash serta kombinasi pengembangan Kybernologi, dimana setiap kepentingan yang terkait dengan pemerintah, dunia usaha atau swasta dan masyarakat merupakan sebuah satuan kultur (Panjaitan et al., 2019, hal. 513)



Gambar 2.3 Model Prinsip *Collaborative Governance* “MAURITS” oleh (Panjaitan et al., 2019, hal. 513)

2) Emerson, Nabachi, dan Balogh (2012)

Model prinsip *Collaborative Governance* yang dikembangkan oleh Emerson, Nabachi, dan Balogh membentuk tiga lingkaran yang saling terhubung didorong oleh beberapa faktor dalam memberikan dampak yang dibentuk pada masing-masing lingkaran. Kemudian gambaran sisi paling luar adalah sistem kolaborasi terjadi, dan lingkaran kedua posisi tengah merupakan rezim pemerintahan kolaboratif, kemudian lingkaran akhir paling dalam yaitu dinamika kolaborasi yang terhubung dalam tiga dimensi yaitu keterlibatan prinsip sebagai tempat dimana orang-orang berasal dari kelompok atas tujuan, relasi, juga identitas berbeda untuk bersama-sama melewati batas yuridiksi masing-masing yang berupaya menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, menyelesaikan konflik atau menciptakan nilai (Mulyadi, 2018, hal. 8).



Gambar 2.4. Model *Collaborative Governance* Emerson, Nabachi, dan Balogh dalam (Mulyadi, 2018, hal. 9)

3) Ratner (2012)

Collaborative Governance terdapat tiga fokus tahapan yang merupakan proses kolaborasi dalam tata kelola pemerintahan atau publik menurut Ratner dalam (Irawan, 2017, hal. 6)



Gambar 2.5. *Collaborative Governance Assessment* (Ratner, 2012)

3.1 Identifying Obstacles and Opportunities (Fase Mendengarkan)

Dalam tahap ini pemerintah dan pihak swasta juga masyarakat sebagai aktor yang berkolaborasi yaitu akan melakukan proses memahami tentang berbagai hambatan yang akan dihadapi selama proses tata kelola pemerintahan. Pada

tahap ini setiap stakeholders saling memberikan gambaran tentang permasalahan dan stakeholders lain yang terlibat saling mendengarkan setiap permasalahan yang diterangkan. Selanjutnya dilakukan proses memperhitungkan peluang dalam menyelesaikan berbagai masalah yang telah diidentifikasi, seperti solusi atas masalah yang akan terjadi. Setiap stakeholders memiliki kewajiban yang sama dalam menetapkan kebijakan di setiap permasalahan yang telah diidentifikasi serta memperhitungkan peluang berupa capaian yang bisa diperoleh oleh masing-masing aktor yang terlibat. Pada dasarnya, fase ini sebagai fase yang saling mendengarkan tentang masalah-masalah dan kesempatan untuk bisa memanfaatkan dari setiap permasalahan yang diterangkan oleh masing-masing aktor yang terlibat.

3.2 *Debating Strategies For Influence (Fase Dialog)*

Di tahap ini, dilakukan diskusi terkait hambatan yang telah tertera pada fase pertama oleh para pemangku kebijakan atau stakeholder yang terlibat dalam tata kelola pemerintahan. Diskusi tersebut dibahas tentang langkah-langkah yang akan dilakukan secara efektif dalam memecahkan masalah dengan keterlibatan masing-masing stakeholders. Selanjutnya proses diskusi tentang beberapa pihak yang mampu memberikan dukungan terhadap

penyelesaian permasalahan tersebut dalam tata kelola pemerintahan yang telah dipaparkan.

3.3 *Planning Collaborative Actions* (Fase Pilihan)

Setelah melalui tahap mendengarkan tentang berbagai masalah yang dihadapi didalam proses sebuah tata kelola pemerintahan dan penentuan strategi efektif untuk mencegah permasalahan melalui diskusi, pada tahap ini keterlibatan stakeholders atau pemangku kebijakan dalam perencanaan mengenai penerapan setiap pokok-pokok strategi melalui tahapan diskusi sebelumnya, seperti langkah awal yang akan dikerjakan di proses kolaborasi antar stakeholder tersebut yakni pemerintah, pihak swasta serta masyarakat. Selanjutnya pengidentifikasian pengukuran pada setiap proses yang dikerjakan dan penentuan langkah untuk menjaga proses kolaborasi agar terus terlaksana dalam jangka Panjang.

4) **Koschmann, Kuhn, dan Pfarrer (2012)**

Koschmann dkk., 2012, hal. 348 memaparkan konsep alternatif *Collaborative Governance* untuk meninjau bagaimana meningkatkan kualitas kolaborasi melalui praktik komunikasi yang terjadi diantara anggota, dengan penekanan konsep yaitu meningkatkan peluang/ potensi berkolaborasi . Berkomunikasi dengan tepat dapat menumbuhkan peluang atau menciptakan potensi kolaborasi diantara pihak atau anggota yang terkait.

Peningkatan tersebut dapat dilakukan diantaranya dengan: meningkatkan komunikasi yang lebih bermakna atau bernilai; mengelola efek gaya sentripetal dan sentrifugal; serta menciptakan sesuatu yang berbeda dan sebuah identitas. Menilai sebuah kolaborasi, terdiri dari pengaruh dari luar/ eksternal, serta perubahan/ transformasi modal.

8. Aktor- Aktor Yang Terlibat dalam *Collaborative Governance*

Dalam *Collaborative Governance* pada pelayanan publik, ada tiga aktor yang memiliki pengaruh, yaitu pemerintah swasta dan masyarakat. Pemerintah bukanlah aktor tunggal yang memonopoli pelaksanaan pemerintah, tetapi membutuhkan aktor lainnya dalam menutuo berbagai keterbatasan yang pemerintah miliki dengan hubungan yang timbal balik (Bila & Saputra, 2019, hal. 199)



Gambar 2.6 Aktor *Collaborative Governance*

9. Faktor yang berpengaruh dalam *Collaborative Governance*

Schöttle dkk., 2014, hal. 1274, memberikan perbandingan terhadap faktor yang mempengaruhi berbagai kegiatan salah satunya tentang

kolaborasi. Kesimpulan akhir bahwa faktor yang berpengaruh dalam konsep kolaborasi terdiri dari :

- Kesiediaan Berkompromi, merupakan penentuan dari masing-masing pihak sejauh mana untuk bersedia atau berkompromi dimana menginginkan sesuatu berbeda pada masing-masing stakeholders yang dapat menimbulkan konflik.
- Komitmen, merupakan unsur utama kesuksesan dalam sebuah kolaboratif, sehingga harus dilakukan dengan benar sehingga dapat menghasilkan komitmen bersama. Hal ini menjadi kunci bagi para pemangku kepentingan yang terlibat didalamnya dengan kolaborasi yang naik-turun dapat berhasil melalui tingkat komitmen yang dibangun.
- Saling Percaya, merupakan hubungan yang dibangun dengan hubungan pada tindakan bagaimana tugas dilakukan, kata-kata diungkapkan, serta hasil yang diperhitungkan. Tanpa kepercayaan, kolaborasi tidak akan berjalan dengan semestinya.
- Transparansi/ Pertukaran Informasi, merupakan prinsip dimana kebebasan atau menjamin akses yang terjamin sehingga dampak positif dapat diberikan dalam kolaborasi untuk meningkatkan pertanggungjawaban stakeholders sehingga akan berjalan efektif jika ada kontrol terhadap para pemegang otoritas.
- Berbagi Pengetahuan, sebagai hal yang penting dalam suatu kolaborasi agar membantu meningkatkan penilaian yang

ditawarkan dari aktor yang terlibat. Kolaborasi ini juga dapat memperbaiki masalah yang dihadapi secara singkat atau memberikan jawaban lebih cepat

Penelitian ini menggunakan konsep yang dikembangkan oleh Schöttle dkk., 2014 yang mengkaji tentang faktor yang berpengaruh dalam *Collaborative Governance*. Peneliti memilih konsep tersebut karena sesuai pada fokus penelitian tentang *Collaborative Governance*, dengan ditinjau pada pengimplementasiannya dimana ada enam komponen yang disampaikan oleh Schöttle dkk., 2014 sesuai dengan implementasi *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru.

C. KONSEP INOVASI PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dipandang sebagai sesuatu yang sangat penting serta menjadikan kebutuhan karena bisa menanggulangi bermacam permasalahan masalah patologi birokrasi, peningkatan mutu pelayanan publik, mengoptimalkan mutu pelayanan aparatur, serta mengembalikan kepercayaan dalam publik (Afriyani et al., 2022, hal. 149). Inovasi dalam metode pelayanan merupakan perubahan dalam hal interaksi maupun cara bera dalam pemberian pelayanan (Nasution

et al., 2022, hal. 705). Inovasi pada zona publik lebih ditekankan pada aspek revisi yang dihasilkan dari aktivitas inovasi tersebut ialah pemerintah sanggup membagikan pelayanan publik secara lebih efisien, efektif, bermutu, murah serta terjangkau (Nasution et al., 2022, hal. 706). Tujuan inovasi pelayanan publik yakni mengadakan pembaruan, kenaikan mutu pelayanan, dan penyederhanaan pada prosedur penerapan, tata cara, sistem, dan organisasi yang membagikan nilai positif kuntungan baik pada mutu serta kuantitas (Idwar, 2020, hal. 102).

Dalam pelayanan publik, proses aktivitas yang berbentuk jasa dalam penyelenggaraan ataupun pengadaan suatu yang semula tidak terdapat namun sebab jadi kebutuhan warga yang terus diperjuangkan, sehingga kebutuhan itu jadi kepentingan yang tidak dapat ditawar- tawar lagi wajib masuk agenda setting pemerintah serta diprioritaskan untuk mengadakan ataupun sediakan tuntutan tersebut (Pai, F.P. Pangkey, M.S. & Tampi, 2016, hal. 5). pelayanan publik sesuatu perihal yang sangat mendasar untuk lembaga pemerintah selaku pelayan warga (*public servant*) memiliki kewajiban serta tanggung jawab untuk membagi pelayanan yang baik serta professional (Cahyadi & Baskoro, 2020, hal. 750)

2. Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi di sektor publik adalah salah satu cara atau bahkan *breakthrough* dalam mengatasi hambatan organisasi sehingga sangat

dibutuhkan oleh masyarakat saat ini yang semakin kompleks (Putri & Pambudi, 2018, hal. 73; Sellfia et al., 2021, hal. 591). Windrum mengelompokkan inovasi pada sektor publik pada enam kategori: (1) Inovasi Pelayanan: pelayanan yang baru atau kualitas yang ditingkatkan; (2) Inovasi Penyediaan Pelayanan: penyediaan layanan dengan cara yang baru dan berbeda. (3) Inovasi Administratif atau Organisasional: proses yang baru. (4) Inovasi Konseptual: memandang masalah dengan cara pandang yang baru dan menolak asumsi yang berlaku selama ini. (5) Inovasi Kebijakan: perubahan dalam pemikiran kebijakan atau intensi perilaku dan (6) Inovasi Sistemik: cara yang baru atau peningkatan pada sektor publik dalam menjalankan dan berinteraksi terhadap seluruh stakeholder (Ahfan & Ahfan, 2022, hal. 167)

3. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3024 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik (Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, 2014, hal. 13), Jaringan Inovasi Pelayanan Publik terdiri dari :

- 1) Jaringan Inovasi Pelayanan Publik adalah ikatan kerjasama antar instansi yang memiliki minat dalam pengembangan inovasi pelayanan publik.

- 2) Jaringan Inovasi Pelayanan Publik terdiri dari Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Lembaga Mitra Pembangunan.
- 3) Ruang lingkup Jaringan Inovasi Pelayanan Publik meliputi informasi, perencanaan, anggaran, operasional, keberlanjutan, replikasi dan pengembangan kapasitas dan partisipasi masyarakat.
- 4) Jaringan kerjasama dapat membentuk ikatan/simpul (*hub*) dan kolaborasi, baik regional, nasional dan internasional.

4. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik

Keberhasilan inovasi merupakan penemuan dan terapan melalui proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru sebagai hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi produk berasal dari perubahan dalam bentuk sebuah pelayanan sementara inovasi proses berasal dari pembaruan kualitas yang menyeluruh dan berfokus pada kombinasi transformasi organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diharuskan pada sebuah inovasi. Inovasi dalam metode pelayanan sebagai hal baru dalam berkomunikasi terhadap pemberian pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan merujuk pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta melalui realitas yang ada. Jenis saat ini sedang berkembang adalah inovasi dalam korelasi sistem yang mencakup pembaruan dalam interaksi dengan pemangku

kepentingnya atau sebuah transformasi dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*) (Kurniawan, 2015, hal. 28)



Gambar 2.7 Tipologi Inovasi Pelayanan Publik

D. INOVASI PELAYANAN PUBLIK *BANTUKA' BOSS*

1. Latar Belakang

Inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* dilatarbelakangi karena rendahnya tingkat legalisasi usaha dimana beberapa kendala ini dibentuk karena jarak beberapa desa/ kelurahan secara kondisi geografis dan jarak antara kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP) yang berada di pusat pemerintahan dengan jarak 38,4 km ke arah utara Kelurahan Bojo Baru, Kecamatan Mallusetasi dan 74,6 km ke arah tenggara Desa Gattareng dengan kondisi medan yang sulit ditempuh ke kota Barru yang cukup jauh.

2. Tujuan

Untuk mengakses kantor DPMPTSP Kabupaten Barru membutuhkan rata-rata waktu tempuh 3 sampai 4 jam ke pusat pemerintahan dengan biaya rata-rata Rp. 50.000–Rp.200.000. Waktu tempuh yang lama menjadikan kendala utama aksesibilitas biaya mengurus perizinan menjadi tinggi, cara mengakses pelayanan perizinan serta pemahaman masyarakat terhadap informasi yang masih rendah. Program ini bertujuan mendekatkan pelayanan perizinan, mengurangi biaya proses pengurusan perizinan (transportasi dan konsumsi) yang sebelumnya rata-rata membutuhkan biaya Rp. 50.000 – Rp.200.000, efisiensi waktu pengurusan, menghindari calo dengan target Rp. 0,-. meningkatkan jumlah penerbitan izin.

Kegiatan usaha diatas 75%, serta menjadi pusat informasi dan pendampingan bagi masyarakat yang memerlukan bantuan layanan. Peningkatan UMKM terhadap akses layanan keuangan ditargetkan diatas 50% atau minimal 15% dari target SDGs Pemerintah Kabupaten. Peningkatan Akses UMKM ini dapat dicapai melalui kerjasama Program Bantuka Boss dengan mantri perbankan yang melakukan pendampingan langsung di Kantor Desa/Kelurahan untuk mendapatkan KUR. Kemudahan perizinan usaha dan akses layanan perbankan tentunya akan berpengaruh pada perbaikan usaha/pembukaan usaha baru dan penyerapan tenaga kerja.

3. Deskripsi Inovasi

Ide utama dari program ini adalah untuk memberikan akses pelayanan yang lebih dekat, terjangkau, berkualitas, setara dan merata bagi masyarakat yang tinggal di seluruh wilayah Kabupaten khususnya daerah terpencil atau berjarak jauh dari pusat kota. Program ini juga menjadikan akses ke lembaga keuangan menjadi mudah dan lebih cepat. Oleh karena itu inovasi ini sesuai dengan kategori 1 yakni Inovasi Pelayanan Publik yang inklusif dan berkeadilan..

4. Adaptabilitas Inovasi

Adaptabilitas Inovasi diadaptasi/direplikasi/ disesuaikan dan diterapkan oleh unit/instansi lain atau memiliki potensi direplikasi. Inovasi ini mudah direplikasi oleh pemerintah kecamatan, desa atau kelurahan karena hanya dibutuhkan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang telah tersedia di Kecamatan,

Desa dan Kelurahan. Pembukaan Front Office yang lebih representatif juga telah menjadi salah satu pengembangan layanan di desa dan kelurahan. Dari 7 kecamatan 1 desa dan 1 kelurahan yang dibentuk pada awal Agustus 2018, kini Bantuka Boss telah hadir di 40 Desa dan 15 Kelurahan. Luasan replikasi ini sudah mencakup seluruh desa dan kelurahan di Kabupaten Barru yang dituangkan dalam Surat Keputusan Bupati Barru tentang Agen Perizinan (Bantuka Boss) Kecamatan, Desa, Kelurahan Se kabupaten Barru tanggal 27 Januari 2021 dan kemudian ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerjasama

antara DPMPTSP dengan Pemerintah Desa / Kelurahan dan pengangkatan Petugas Bantuka Boss oleh masing-masing Pemerintah Desa / Kelurahan.

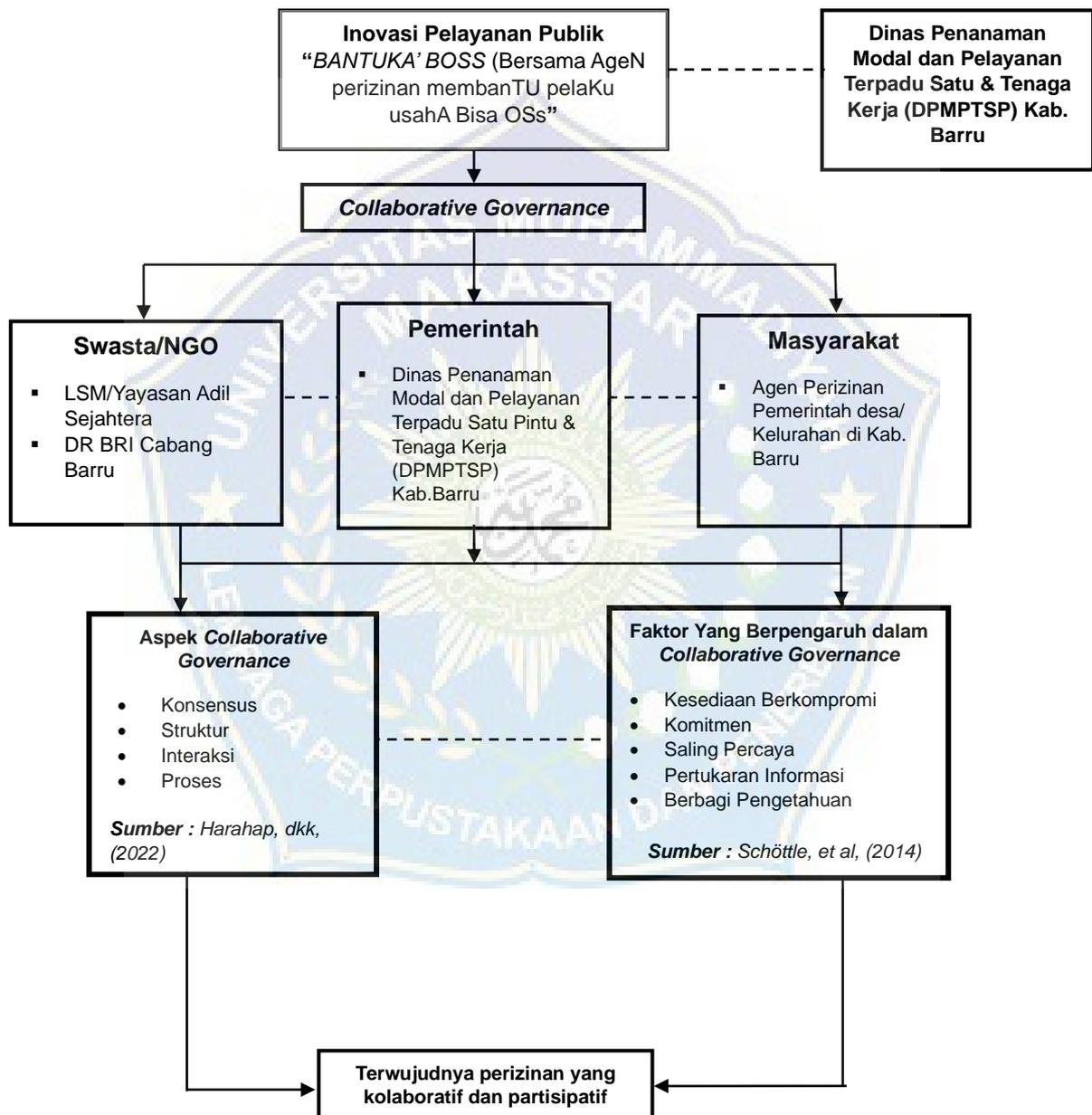
E. KERANGKA PIKIR

Collaborative Governance pada umumnya diketahui bahwa konsep dimana aktor publik dan privat yang bekerja sama dengan proses dan cara yang telah ditentukan dengan menghasilkan produk regulasi atau kebijakan yang tepat sasaran untuk masyarakat.

BANTUKA' BOSS (Bersama AgeN perizinan membanTU pelaKu usahA Bisa OSs) merupakan inovasi pelayanan publik dengan memberikan kemudahan pelayanan perizinan dan menjadikan askes masyarakat lebih dekat, lebih mudah, lebih cepat bagi masyarakat yang tinggal di daerah terjauh dari pusat kota. Penelitian ini membahas tentang *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan publik "*BANTUKA' BOSS* (Bersama AgeN perizinan membanTU pelaKu usahA Bisa OSs)" Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Collaborative Governance* dengan menggunakan beberapa indikator teori yang dimuat dalam kerangka pikir. Yang pertama tentang model *Collaborative Governance* dengan teori yang dikutip oleh Harahap dkk., 2022 yaitu (1) Aspek Konsensus; (2) Aspek Struktur; (3) Aspek

Interaksi; dan (4) Aspek Proses. Selanjutnya, peneliti membahas tentang faktor yang berpengaruh dalam *Collaborative Governance* yang dikembangkan oleh (Schöttle et al., 2014)



Gambar 2.8. Kerangka Pikir Penelitian

F. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada grafiki kerangka pikir yang telah disampaikan diatas, penelitian ini membahas tentang *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan publik *BANTUKA' BOSS* (Bersama AgeN perizinan membanTU pelaKu usahA Bisa OSs)" Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru Dimana berfokus untuk menganalisis pelaksanaan *Collaborative Governance* melalui aspek dan faktor yang berpengaruh sehingga menjadi pengembangan penelitian sebelumnya dengan beberapa temuan penelitian yang relevan tentang pelayanan publik perizinan dan peranan aktor didalamnya, tujuannya adalah agar pemerintah mampu mewujudkan perizinan yang kolaboratif dan partisipatif melalui inovasi pelayanan publik perizinan *BANTUKA' BOSS* ini. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan landasan pengembangan teori Harahap dkk., 2022 serta menganalisis faktor yang berpengaruh dalam *Collaborative Governance* dengan menggunakan teori Schöttle dkk., 2014

Deskripsi Fokus

Berdasarkan pada landasan teori dan kerangka pikir yang telah dikemukakan, maka deskripsi fokus pada penelitian ini dideskripsikan, sebagai berikut :

Aspek *Collaborative Governance* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi yang terjadi setelah melaksanakan kolaborasi dengan berbagai pihak melalui penerapan suatu inovasi pelayanan publik Bernama *BANTUKA' BOSS* (Bersama Agen perizinan membanTU pelaKu usahA Bisa OSs)” Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru. Perubahan dapat terbentuk melalui perjanjian Kerjasama, terealisasinya program dan pemahaman Masyarakat tentang kemudahan pelayanan perizinan melalui inovasi yang telah dibentuk sebelumnya.

Adapun dalam penerapannya, aspek *Collaborative Governance* memiliki faktor yang berpengaruh, Dimana teori yang digunakan yaitu (Schöttle et al., 2014) terdiri dari

Kesediaan Berkompromi, yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan penentuan dari masing-masing pihak tentang untuk saling bekerjasama. Salah satunya aktivitas inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* bertujuan mendekatkan pelayanan perizinan dan mengurangi biaya proses pengurusan perizinan

Komitmen, yang dimaksud dalam penelitian ini kerjasama yang dibangun secara komperensif dan tetap pada agen perizinan pelaksana inovasi serta seluruh stakeholder yang bekerjasama didalam pelayanan publik tersebut.

Saling Percaya, yang dimaksud dalam penelitian ini sebagai hubungan yang dibangun oleh DPMPTSP selaku pelaksana utama inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* dengan melibatkan beberapa stakeholder sehingga kolaborasi akan terus dijalankan dan membangun kepercayaan bersama.

Pertukaran Informasi, yang dimaksud dalam penelitian ini dimana setiap stakeholder dalam pelayanan publik *Bantuka' Boss* yang terlibat, dapat menjalankan, tugasnya sehingga dalam rangka meningkatkan pertanggungjawaban stakeholder sehingga berjalan efektif.

Berbagi Pengetahuan, yang dimaksud dalam penelitian ini dimana kolaborasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini diciptakan agar dapat diberikan tanggapan sehingga memberikan penanganan masalah pelayanan publik yang lebih cepat.

Untuk memahami dengan jelas, berikut ditampilkan tabel deskripsi fokus kedua indikator penelitian :

Tabel 2.2
Tabel Deskripsi Fokus Indikator Aspek *Collaborative Governance*

No	Dimensi	Sub Dimensi	Definisi Sub Dimensi	Instrumen	Alat Ukur	Komponen
1	Aspek <i>Collaborative Governance</i> Inovasi Pelayanan Publik <i>BANTUKA' BOSS</i> di DPMPTSP Kabupaten Barru	Konsensus	Kesepakatan Bersama yang dibentuk dalam menetapkan tujuan	Observasi partisipatif dan wawancara mendalam	Pedoman wawancara FGD, observasi	a. Kepercayaan b. Respon timbal balik c. Visi Jangka Panjang d. Persamaan Paradigma
		Struktur	melibatkan dalam setiap unit aktor pemangku kepentingan	Wawancara mendalam dan <i>Focus Grup Discussion</i>	Pedoman wawancara dan <i>Focus Grup Discussion</i>	a. Aturan b. Analisis Situasi c. Bergabung dalam

			stakeholder dalam kolaborasi untuk menjalankan pelayanan publik <i>Bantuka' Boss</i>	(FDG)	(FDG), observasi, dan disertai data pendukung	d. Proses pengambilan Keputusan e. Resolusi Konflik
		Interaksi	Memberikan kesempatan kepada seluruh aktor kolaborasi untuk menjalankan serta membangun komunikasi antar stakeholder dalam pelayanan publik <i>Bantuka' Boss</i>	Wawancara Mendalam, Observasi Partisipatif, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	Pedoman Wawancara Mendalam, Observasi, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	a. Pemahaman Bersama b. Refleksi, Evaluasi, dan penyempurnaan c. Komunikasi d. Pembagian Peran
		Proses	Proses memobilisasi sumber daya dalam setiap aktor kolaborasi pada inovasi pelayanan publik <i>Bantuka' Boss</i>	Observasi partisipatif dan wawancara mendalam	Pedoman wawancara FGD, observasi, disertai data yang pendukung	a. Pembagian Sumber Daya b. Membangun Kapasitas c. Partisipasi dalam Kolaborasi d. Kesuksesan Bersama

Tabel. 2.3

Tabel Deskripsi Fokus Indikator Faktor yang berpengaruh dalam *Collaborative Governance*

No	Dimensi	Sub Dimensi	Definisi Sub Dimensi	Instrumen	Alat Ukur	Komponen
1	Faktor Yang berpengaruh <i>Collaborative Governance</i>	Kesediaan Berkompromi	Mengidentifikasi peran pemangku kepentingan dalam meminimalisir konflik dan atau dapat berkompromi dalam masalah di kolaborasi	Wawancara Mendalam, Observasi Partisipatif, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	Pedoman Wawancara Mendalam, Observasi, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	a. Tidak ada aktor kolaborasi yang dirugikan b. Kesepakatan yang bersifat praktis
		Komitmen	Mengidentifikasi kesuksesan kolaboratif melalui komitmen dengan	Wawancara Mendalam, Observasi Partisipatif, dan <i>Focus Grup</i>	Pedoman Wawancara Mendalam, Observasi, dan <i>Focus Grup</i>	a. Integritas pada setiap aktor yang terlibat b. Kekuatan relasi antar aktor yang terlibat

			melibatkan berbagai pemangku kepentingan	<i>Discussion (FDG)</i>	<i>Discussion (FDG)</i>	
	Saling Percaya	Mengidentifikasi dalam kolaborasi untuk saling percaya pada stakeholder		Wawancara Mendalam, Observasi Partisipatif, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	Pedoman Wawancara Mendalam, Observasi, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Batasan kepercayaan antar setiap aktor yang terlibat b. Keandalan setiap aktor yang terlibat
	Pertukaran Informasi	Menjamin akses kepada seluruh pemangku kepentingan terhadap informasi dalam pelaksanaan wisata posyandu		Wawancara Mendalam, Observasi Partisipatif, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	Pedoman Wawancara Mendalam, Observasi, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesiediaan aksesibilitas dokumen b. Kejelasan dan kelengkapan informasi c. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi
	Berbagi Pengetahuan	Meningkatkan dan mengupdate sumber daya bagi seluruh pemangku kepentingan tentang pengelolaan wisata posyandu		Wawancara Mendalam, Observasi Partisipatif, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	Pedoman Wawancara Mendalam, Observasi, dan <i>Focus Grup Discussion (FDG)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Peningkatan SDM pada setiap aktor yang terlibat b. Sarana yang digunakan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dimana jenis penelitiannya yaitu studi kasus. Metodologi kualitatif yaitu tata cara dalam penelitian yang melahirkan pengamatan data deskriptif berupa hasil lapangan observasi atau transkrip hasil wawancara atau laporan *Focussed Group Discussion* (FGD), grafik, jaringan dengan tujuan memberikan gambaran tentang *Collaborative Governance* dalam inovasi layanan publik “*Bantuka’ Boss*” Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dimana data penelitian yang dihasilkan secara rinci melalui suatu fenomena yang diteliti pada proses yang dilakukan sebelumnya yaitu pengumpulan data dan menemukan informasi dan dokumentasi terkait *Collaborative Governance* dalam pengembangan inovasi pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Barru tepatnya di Mall Pelayanan Publik Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru, serta

instansi terkait dengan alasan untuk melakukan proses pengamatan dan penelitian secara langsung yang berhubungan dengan pelaksanaan *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan publik "*Bantuka' Boss*". Waktu penelitian dilaksanakan selama tiga sampai empat bulan berlangsung sejak Maret hingga Juni 2023.

C. Unit Analisis dan Penentuan Informan

1. Unit Analisis

a. Analisis Perencanaan

Tahap persiapan dalam penelitian, yaitu peneliti mengurutkan rancangan penelitian, memilih lokus penelitian, kepengurusan surat perizinan, dan melaksanakan penelitian secara langsung di lokasi penelitian yang telah ditetapkan

b. Analisis Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian tahapannya yakni pengumpulan informasi atau data terkait pada fokus penelitian melalui proses analisis setelah data dikumpulkan

c. Analisis Hasil Penelitian

Dalam tahap ini penelitian akan dideskripsikan dan dilampirkan dalam bentuk proposal setelah dilakukan seluruh rangkaian analisis data penelitian. Tahap laporan penelitian ini merupakan tahap akhir pada sebuah penelitian.

2. Penentuan Informan

Pada penelitian ini, penentuan informan digunakan dengan teknik *purposive sampling* untuk memperoleh data yang relevan dan representatif. Selanjutnya dalam penelitian ini, Informan penelitian yang akan dikaji yaitu pelaksana inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* Kabupaten Barru, serta keterlibatan kolaborasi oleh agen perizinan dan stakeholder lainnya dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1. Penentuan Informan

No	Aktor Kolaborator	Rincian Informan	Jumlah	Metode Pengumpulan Data	Informasi yang ingin diperoleh
1.	Pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru 	1	Wawancara mendalam dan observasi partisipatif	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspek <i>Collaborative Governance</i> yaitu Konsensus, Struktur, Interaksi, dan Proses ✓ Faktor yang berpengaruh dalam <i>Collaborative Governance</i> yaitu Kesiediaan Berkompromi; Komitmen; Saling Percaya; Pertukaran Informasi; dan Berbagi Pengetahuan;
2.	Non Government (Swasta)	<ul style="list-style-type: none"> Bank Rakyat Indonesia Cabang Barru (BRI) 	1	Wawancara mendalam dan observasi partisipatif	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspek <i>Collaborative Governance</i> yaitu Konsensus, Struktur, Interaksi, dan Proses ✓ Faktor berpengaruh dalam <i>Collaborative Governance</i> yaitu Kesiediaan Berkompromi; Komitmen; Saling Percaya; Pertukaran Informasi; dan Berbagi Pengetahuan;
3.	NGO	LSM/Yayasan Adil Sejahtera	1	Wawancara mendalam	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aspek <i>Collaborative Governance</i> yaitu Konsensus, Struktur, Interaksi, dan Proses ✓ Faktor berpengaruh dalam <i>Collaborative Governance</i> yaitu

					Kesediaan Berkompromi; Komitmen; Saling Percaya; Pertukaran Informasi;
4.	Masyarakat	Agen Perizinan sebagai mitra DPMPTSP Kabupaten Barru <ul style="list-style-type: none"> • Kelurahan Matappawali e • Kelurahan Lompo Riaja • Kelurahan Tuwung • Kelurahan Takkalasi • Kelurahan Bojo Baru • Desa Ajakkang • Desa Lipukasi 	7	Wawancara mendalam dan observasi partisipatif	✓ Aspek <i>Collaborative Governance</i> yaitu Konsensus, Struktur, Interaksi, dan Proses ✓ Faktor berpengaruh dalam <i>Collaborative Governance</i> yaitu Kesediaan Berkompromi; Komunikasi; Komitmen; Saling Percaya; Pertukaran Informasi; Berbagi Pengetahuan;

Sumber: Pengembangan olah data oleh peneliti (2023)

D. Sumber Data

Sumber data di penelitian ini ada dua, yakni: data primer dan data sekunder. Berikut ini secara rinci dijelaskan :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang peneliti peroleh dari sumber yang belum terkelola secara langsung. Adapun yang peneliti gunakan untuk mendapatkan data sekunder adalah dengan melakukan observasi dan wawancara mendalam pada lokasi penelitian. Selain itu, data primernya seperti: rekaman dan hasil wawancara bersama informan berupa catatan, hasil observasi lapangan, mendapatkan dokumentasi dari peneliti, dan penelitian data informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sumber yang telah peneliti peroleh, sudah tersedia juga diolah. Data sekunder seperti laporan yang sudah diolah dan tersusun berbentuk arsip, buku, jurnal, laporan, dll. Adapun maksud dari data sekunder pada penelitian ini yakni pedoman pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik (OSS), Standar Pelayanan Perizinan berusaha terintegrasi elektronik melalui OSS, Formulir pendampingan perizinan berusaha, dan data lainnya yang terkait pada inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan upaya untuk pengumpulan berbagai data/informasi yang berhubungan terhadap fakta yang akan diteliti. Penelitian ini digunakan data primer dan data sekunder, sehingga teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini, yaitu :

1. **Observasi** yaitu pengumpulan data dimana proses penelitian yang dilaksanakan melalui pengamatan kondisi yang terkait pada obyek penelitian. Secara mendalam, peneliti melakukan proses pengamatan secara langsung terkait *Collaborative Governance* dalam pengembangan inovasi pelayanan publik "*Bantuka' Boss*" DPMPTSP Kabupaten Barru. Observasi ini berfungsi bertujuan

untuk kelengkapan data penelitian apabila pengumpulan data tidak memungkinkan untuk diperoleh melalui wawancara.

2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses umpan balik (tanya-jawab) terhadap narasumber untuk menghasilkan data baik dokumen terkait *Collaborative Governance* yang akan diteliti. Adapun yang menjadi narasumber dalam wawancara ini yaitu tiga aktor kolaborator dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* terdiri dari Pemerintah, NGO, Swasta dan agen perizinan selaku masyarakat yang telah digambarkan dalam kerangka pikir penelitian ini.

3. Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan pengkajian terhadap berbagai data baik dokumen pribadi maupun dokumen resmi, berbentuk visual maupun atau berupa tulisan yang terkait dengan masalah penelitian. Jenis dokumentasi diantaranya data perizinan usaha dan MoU pemerintah dan swasta dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik, strategi pengembangan kolaborasi antar stakeholder dalam layanan publik *Bantuka' Boss* di Kabupaten Barru, regulasi Kerjasama antar seluruh aktor yang terlibat, serta struktur kegiatan pelayanan *Bantuka' Boss* di DPMPSTSP Kabupaten Barru, dll. Tujuan dilakukan metode ini agar memperoleh data konkret mengenai proses *Collaborative*

Governance dalam inovasi pelayanan publik perizinan di Kabupaten Barru.

4. **Studi pustaka**, yaitu berasal dari hasil bacaan buku, artikel dari jurnal nasional dan internasional bereputasi yang menguatkan dan mendukung data penelitian
5. **Media Review**, Media review dilakukan dalam penelitian ini untuk mengamati dimana pemberitaan, baik melalui media cetak atau media *online* terkait pada proses *Collaborative Governance* dalam inovasi pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Barru untuk memperoleh data riil yang selanjutnya menjadi data perbandingan yang diperoleh melalui teknik lain.

F. Teknis Analisis Data

Dalam riset tipe deskriptif, peneliti hendak memakai metode analisis deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman melalui tiga tahapan yaitu :

1. **Reduksi Data**, diawali dengan proses merangkum data penelitian melalui pemilihan beberapa hal yang pokok dan berfokus pada hal penting. Reduksi data ini, peneliti memilah dan mengarahkan sehingga peneliti dapat memfilter data yang tidak dibutuhkan.
2. **Penyajian Data**, dilaksanakan melalui pengkategorian dan penyusunan dalam pengumpulan data/informasi agar menghasilkan gambaran yang utuh dimana menjadi mudah untuk

menarik kesimpulan dan pengutipan tindakan penyajian data. Pelaksanaan dalam penelitian kualitatif ini adalah bentuk uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori juga sejenisnya yang dimengerti dengan mudah.

- 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi**, yaitu proses konfigurasi yang lengkap. Kesimpulan juga divalidasi oleh peneliti selama penelitian berlangsung yang bertujuan untuk memproses kembali hal-hal yang terlintas dalam analisis peneliti melalui tinjauan ulang pada rekapan catatan atau salinan suatu temuan lapangan yang disimpan dalam perangkat data yang berbeda.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Keabsahan data sangat mendukung hasil akhir penelitian, maka dibutuhkan teknik untuk memvalidasi keabsahan data. Melalui penelitian ini, keabsahan penemuan penelitian akan dikaji dengan menggunakan teknik triangulasi.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara memverifikasi data sumber lain yang telah didapatkan sebelumnya.

b. Triangulasi metode

Triangulasi metode bermakna data yang diperoleh melalui suatu sumber dengan penggunaan metode atau teknik tertentu, diuji tingkat keakuratan atau ketidak-akuratan.

C. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu yang dimaksud disini kredibilitas data yang diuji dilakukan melalui verifikasi pada teknik pengumpulan data wawancara, observasi maupun teknik lainnya dengan waktu dan situasi yang tidak sama.

Selanjutnya, agar bias penafsiran pada proses pengumpulan dengan banyaknya data antara peneliti satu dengan peneliti lainnya tidak terjadi, bisa diatasi dengan pemakaian aplikasi yang dikembangkan oleh QSR International, yaitu NVivo. NVivo ialah seperangkat alat yang tersedia untuk pengelolaan data dari bermacam sumber yang berbeda secara terus-menerus dengan kelebihan pada pengelolaan data, pengkajian pustaka secara cepat, efisien, juga efektif, melakukan triangulasi serta membuat presentasi/visualisasi hasil riset. Sumber penelitian yang dicoba diantaranya buku, penelitian dalam bentuk laporan, dokumen-dokumen sejarah, berbagai artikel jurnal, isi web, berita online, prosiding konferensi, memos, catatan lapangan, anotasi bibliografi, dan bahkan jurnal harian peneliti.

Salah satu metode untuk membantu para peneliti kualitatif dalam menganalisis data melalui bantuan aplikasi NVivo 12 Pro. Analisis data dilakukan dengan langkah-langkah berikut: (1) impor data/sumber data, (2) coding data (4) coding comparison, (3) comparison diagram, (4) hierarchy chart, (5) penyajian hasil, dan

(6) penarikan kesimpulan (Edwards-Jones, 2014, hal. 194).
Transkrip dikodekan secara deduktif terlebih dahulu, yaitu dimulai dengan tema yang berasal dari tinjauan pustaka (pengkodean awal), kemudian menambahkan lebih banyak kode (kode in-vivo) yang muncul dari data (Edelmann & Mergel, 2021, hal. 7)



BAB IV

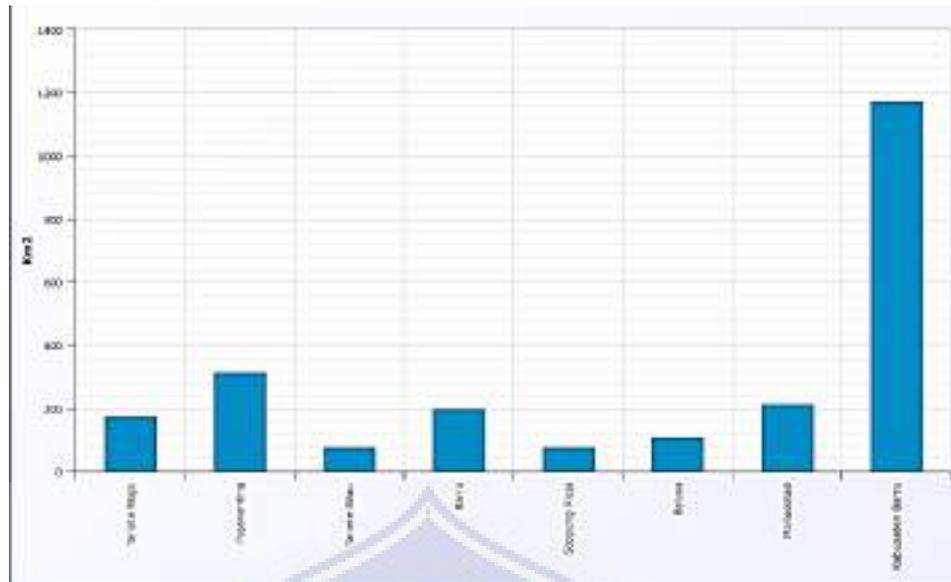
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kabupaten Barru

Kabupaten Barru adalah salah satu Daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kota Barru. Tanggal 24 Pebruari 1960 merupakan tonggak sejarah yang menandai awal kelahiran Kabupaten Daerah Tk. II Barru dengan Ibukota Barru berdasarkan Undang-Undang Nomor 229 tahun 1959 tentang pembentukan. Daerah-Daerah Tk. II di Sulawesi Selatan. Kabupaten Barru terbagi dalam 7 Kecamatan dan 54 Desa/Kelurahan. Secara Geografis terletak diantara Koordinat 4'0.5'35" lintang selatan dan 199'35" – 119'49'16" Bujur Timur dengan luas wilayah 1.174,72 km² (117.472 Ha) dan berada kurang lebih 102 km sebelah utara Kota Makassar Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, yang dapat ditempuh melalui perjalanan darat kurang lebih 2,5 jam.

Kabupaten Barru seluas 1.174,72 km², terbagi dalam 7 kecamatan yaitu : Kecamatan Tanete Riaja seluas 174,29 km², Kecamatan Tanete Rilau seluas 79,17 km², Kecamatan Barru seluas 199,32 km², Kecamatan Soppeng Riaja seluas 78,90 km², Kecamatan Mallusetasi seluas 216,58 km², Kecamatan Pujananting seluas 314,26 km², dan Kecamatan Balusu seluas 112,20 km². Selain daratan, terdapat juga wilayah laut teritorial seluas 4 mil dari pantai sepanjang 78 km.



Gambar 4.1. Grafik luas menurut kecamatan di Kabupaten Barru Tahun 2022, 7 kecamatan (dalam km²)

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Barru, 2023

Jarak antara Ibukota Kabupaten ke Daerah Desa/Kelurahan, diantaranya, Barru-Tuwung berjarak 1 km, Barru-Takkalasi berjarak 14 km, Barru-Ajakkang berjarak 20 km, Barru-Bojo Baru berjarak 46 km, Barru-Lipukasi berjarak 7 km, Barru-Lompo Riaja berjarak 26 km, dan Barru-Mattapawalie berjarak 30 km.

Adapun hasil survei penduduk dalam dua tahun terakhir mengalami penambahan penduduk, yaitu tahun 2021 dengan rincian penduduk sebanyak 185.252 jiwa, dan tahun 2022 dengan rincian penduduk sebanyak 186.910 jiwa. Data ini menunjukkan penambahan penduduk dengan persentase sebesar 16,58% dibandingkan pada tahun sebelumnya.

Pada tahun 2022, struktur perekonomian Kabupaten Barru didominasi oleh 5 (lima) kategori lapangan usaha, diantaranya: Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan; Konstruksi; Perdagangan

Besar dan Eceran, Reparasi Mobil, dan Sepeda Motor; Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib; dan Industri Pengolahan. Posisi ke-5 pada periode sebelumnya sempat diduduki oleh lapangan usaha Informasi dan Komunikasi di sepanjang tahun 2020-2021.

Lapangan Usaha/Industry		2018	2019	2020	2021*	2022**
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
A	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan/ Agriculture, Forestry and Fishing	35,27	33,82	34,02	34,86	35,02
B	Pertambangan dan Penggalian/Mining and Quarrying	3,12	3,01	3,03	2,93	2,84
C	Industri Pengolahan/Manufacturing	4,84	4,89	4,69	4,63	4,75
D	Pengadaan Listrik dan Gas/Electricity and Gas	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09
E	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang/Water supply, Sewerage, Waste Management and Remediation Activities	0,09	0,1	0,11	0,10	0,11
F	Konstruksi/Construction	18,47	19,41	19,21	19,32	19,04
G	Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor/Wholesale and Retail Trade; Repair of Motor Vehicles and Motorcycles	9,16	9,44	9,26	9,20	9,32
H	Transportasi dan Perdagangan/Transportation and Storage	2,62	2,72	2,44	2,56	3,03
I	Minum/Accommodation and Food Service Activities	0,96	1,01	1,02	1,00	1,09
J	Informasi dan Komunikasi/Information and Communication	4,38	4,43	4,84	4,76	4,71

Gambar 4.2 Laju Pertumbuhan Produk Domestik Bruto Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Barru (persen), 2018-2022

Sumber : (Badan Pusat Statistik Kab.Barru, 2020, hal. 372)

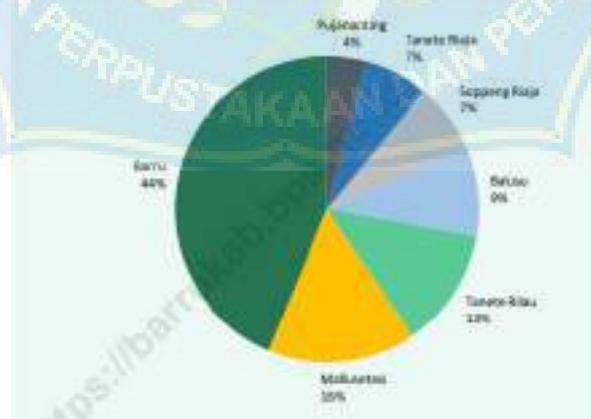
Dalam aspek perdagangan, sebanyak 190 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) telah diterbitkan dengan persentase sebanyak 44% berada di Kec.Barru. Kecamatan tanete riaja dan Soppeng Riaja merupakan kecamatan dengan penerbitan SIUP terkecil, yaitu sebanyak

7% masing-masing Kecamatan Soppeng Riaja dan Kecamatan Tanete Riaja. Jumlah penerbitan SIUP pada tahun 2022 mengalami penurunan 77,78% dibanding tahun 2021. Sehingga banyak pelaku usaha yang memiliki Surat Ijin Usaha perdagangan dikabupaten Barru mengalami peningkatan yang pesat pada tahun 2021. Hal ini didukung oleh hadirnya aplikasi OSS (*One Single Submission*) yang memberikan pelayanan perizinan yang dapat diakses secara mudah dan cepat.



Gambar 4.3. Jumlah penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan Menurut Kecamatan di Kabupaten Barru, 2018-2022

Sumber : (Badan Pusat Statistik Kab.Barru, 2023, hal. 530)



Gambar 4.4. Distribusi Surat Ijin Perdagangan Menurut Kecamatan di Kabupaten Barru, 2022

Sumber : (Badan Pusat Statistik Kab.Barru, 2023, hal. 351)

Visi Kabupaten Barru adalah “Kabupaten Barru yang Sejahtera, Mandiri, Berkeadilan dan Bernafaskan Keagamaan”. Visi ini menjadi arah perjalanan pembangunan Kabupaten Barru selama tahun 2020-2025 dengan penjelasan makna visi sebagai berikut :

1. Mewujudkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan bidang Pendidikan, kesehatan dan pelayanan dasar lainnya;
2. Menciptakan lingkungan yang kondusif serta pengembangan dan penguatan seni budaya lokal;
3. Meningkatkan Pemerataan Pembangunan infrastruktur untuk mendukung pertumbuhan ekonomi melalui pemanfaatan sumberdaya lokal;
4. Meningkatkan daya saing menuju kemandirian ekonomi daerah yang berkualitas dan berkelanjutan yang berwawasan lingkungan
5. Mewujudkan pemerataan pendapatan, pembangunan antar wilayah dan penanggulangan kemiskinan
6. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean governance) serta layanan publik yang akuntabel berbasis teknologi dan informasi
7. Mewujudkan masyarakat yang berakhlak mulia yang menjunjung tinggi nilai-nilai agama

2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan sebuah instansi di Kabupaten Barru provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan beberapa fungsi yaitu ; perumusan kebijakan teknis, pelaksanaan teknis operasional dan pelaksanaan tugas lainnya di Bidang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu.

Pada tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai dengan peraturan Daerah Kab. Barru nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barru Nomor 1)

Visi Pembangunan Kabupaten Barru merupakan visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu gambaran kesuksesan yang ingin dicapai dalam kurun waktu 5 tahun ke depan yang disusun dengan memperhatikan Visi RPJPD 2005-2025 Kabupaten Barru, substansi RPJM Nasional, dinamika lingkungan

strategis, aspirasi masyarakat dan pemerintah Kabupaten Barru, serta visi misi Bupati/Wakil Bupati. Untuk Visi Pembangunan Kabupaten Barru pada RPJMD 2021-2026 adalah :“Terwujudnya Kabupaten Barru yang Sejahtera, Mandiri, Berkeadilan dan Bernafaskan Keagamaan”.

Adapun misi DPMPSTSP Kabupaten Barru berkaitan dengan tugas kedinasan yaitu meningkatkan daya saing menuju kemandirian ekonomi daerah yang berkualitas dan berkelanjutan yang berwawasan lingkungan; dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*) serta pelayanan publik yang akuntabel berbasis teknologi informasi.

Tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan dibantu oleh unsur pelaksana dengan susunan sebagaimana Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru yang terdiri dari ;

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri atas:
 - a) Subbagian Program dan Keuangan; dan
 - b) Subbagian Umum dan Sumber Daya Manusia
- c. Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional;

- d. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, terdiri atas :
Jabatan Fungsional;
- e. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman modal, terdiri atas Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 4.5 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru, 2022

B. Hasil Penelitian

Collaborative governance dalam pengembangan suatu inovasi pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk menganalisis sejauh mana efektivitas kolaborasi yang dibentuk melalui keterlibatan stakeholder dalam rangka mewujudkan suatu tata Kelola pemerintahan yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari

beberapa bagian dari collaborative governance diantaranya, bagian aspek dan faktor berpengaruh collaborative governance. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran pelaksanaan secara kualitatif collaborative governance dalam pelaksanaan pengembangan inovasi Bantuka' Boss di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru sebagai berikut;

1. Aspek Collaborative Governance dalam Inovasi Pelayanan

Publik Bantuka' Boss

Aspek Collaborative governance diartikan sebagai pemahaman kolaborasi sebagai lintas sektor melalui serangkaian kegiatan terhadap tujuan kolaborasi setelah sebelumnya menghasilkan kesepakatan awal yang akan dicapai. Adapun kolaborasi dalam inovasi pelayanan publik ini, terbagi menjadi tiga komponen, yaitu Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat, sebagaimana yang ditampilkan dalam tabel berikut ini ;

No	Unsur/Jabatan	Tugas
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru	Melaksanakan kegiatan perencanaan tim, penyusunan jadwal kegiatan, pelaksanaan kegiatan lapangan, pengkoordinasian stakeholder, melakukan monitoring, evaluasi, dan pemberian laporan
2	Lembaga Swadaya	Melaksanakan

	Masyarakat (LSM) Yayasan Adil Sejahtera Sulawesi Selatan	pengembangan peningkatan Sumber Daya Manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan reformasi birokrasi
3	DR Bank BRI Cabang Kabupaten Barru	Melakukan pendampingan dan pemberian Bantuan Usaha melalui Kredit Usaha Rakyat bagi Masyarakat
4	Agen Perizinan (Petugas <i>Bantu'ka Boss</i>)	Pelayanan dan pelaksanaan tugas agen perizinan, pendampingan pengisian OSS dan administrasi perizinan lainnya

Tabel 4.1. Pembagian tugas Stakeholder

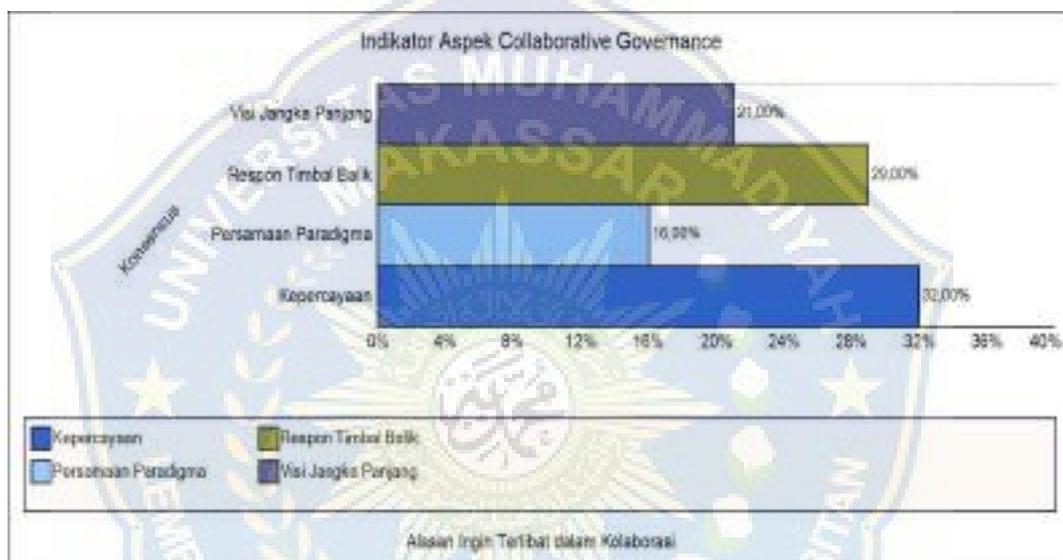
Sumber : Data Diolah Peneliti, 2023

Collaborative governance dalam hal ini menjadi kondisi dimana pemerintah memenuhi segala tujuan melalui penggunaan kolaborasi, sehingga ideal kolaborasi tersebut meliputi aspek :

a. Aspek Konsensus

Konsensus diartikan sebagai kesepakatan tentang tujuan bersama dimana dalam penepatan tujuan ini melalui pendekatan sub-kelompok platform Kerjasama dengan keterlibatan pemerintah, Lembaga Non pemerintah, swasta, dan masyarakat yang harus mampu disinergikan terhadap

berbagai urusan kebutuhan publik, dengan membangun kepercayaan, respon timbal balik, visi, serta persamaan paradigma. Dalam penilaian terhadap aspek consensus pada proses kolaborasi dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, stakeholder yang terlibat memaparkan alasannya untuk terlibat dalam kolaborasi inovasi ini sebagai berikut :



Gambar 4.6 Crosstab Indikator Aspek Konsensus
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil dari olah data menggunakan fitur crosstab software Nvivo Pro, yang dianalisis melalui hasil data wawancara. Alasan stakeholder ingin terlibat dalam kolaborasi adalah aspek kepercayaan dengan presentase tertinggi sebesar 32%, dimana juga yang memuat alasan lainnya adalah respon timbal balik sebesar 29%, visi jangka Panjang dengan persentase sebesar 21% dan persamaan paradigma sebesar 16%. Hasil ini diperoleh dari beberapa informan yaitu dari Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru, Petugas Bantuka Boss Desa Ajakkang, Desa Lipukasi, Kelurahan Matappawalie, Kelurahan Tuwung, Kelurahan Takkalasi, dan Kelurahan Bojo Baru, Bank BRI Cabang Barru, dan Lembaga Swadaya Masyarakat/Yayasan Adil Sejahtera.

Data diatas, bersangkutan pada hasil wawancara Bersama informan SW selaku Staf Tenaga Pendamping OSS Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru :

“Program inovasi pelayanan publik *Bantuka’ Boss* ini dilaksanakan bekerjasama dengan pemerintah desa/kelurahan sebagai mitra utama dalam pelaksanaan pendampingan perizinan berusaha bagi masyarakat. Kemudian dukungan dari LSM/Yayasan Adil Sejahtera yang berperan dalam pemberian bimbingan teknis OSS dan pelayanan prima bagi agen perizinan.” (Hasil Wawancara 08 Maret 2023)

Informan SW mengungkapkan alasan keterlibatannya ikut berkolaborasi dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka’ Boss* ini adalah sebagai terobosan dalam kemudahan pelayanan perizinan berusaha menggunakan sistem *Online Single Submission (OSS)* sebagai regulasi ini melalui penempatan mitra agen perizinan di Desa/Kelurahan masing-masing juga pembimbingan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu serta LSM/Yayasan Adil Sejahtera. Hal ini menjadi dibentuknya kolaborasi dengan berbagai pihak pada aspek kepercayaan yang diharapkan menjadi adapun atas permasalahan dari pada latar belakang dibentuknya inovasi ini adalah persoalan jarak tempuh yang

mengorbankan waktu dan biaya yang cukup tinggi. Dalam proses kolaboratif, pihak stakeholder harus mengembangkan pemahaman bersama mengenai apa saja yang dapat dicapai bersama secara kolektif, dimana dapat dimanifestasikan melalui kesepakatan, pendefinisian masalah, maupun pengetahuan relevan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah (Astari et al., 2019, hal. 13)

Pernyataan diatas juga sejalan pada hasil wawancara yang disampaikan oleh FL selaku Kepala Seksi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yaitu :

“Iya, tentunya berkomitmen Bersama stakeholder terkait bagaimana memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan izin usaha. Tentunya inovasi ini dilandasi dengan persoalan jarak domisili masyarakat untuk datang melegalisasi usahanya, sehingga dibentuklah agen perizinan. Kemudian diberikan SK dan pelatihan yang diberikan oleh LSM dan memudahkan masyarakat untuk akses ke Bank, baik masyarakatnya secara langsung maupun, Pihak Bank datang ke kantor desa/kelurahan.” (Hasil wawancara 07 Maret 2023)

Lebih lanjut juga disampaikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru untuk berkomitmen memberikan pelayanan sesuai apa yang menjadi Standar Operasional Prosedur berbasis OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru yang terlampir dalam Surat Keputusan Kepala DPMPSTPK Kabupaten Barru Nomor 30/SK/DPMPSTPK/II/2020 yang memuat tentang dasar hukum, persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, sarana/prasarana, fasilitas, kompetensi

pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, keamanan dan evaluasi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya dilakukan berbagai keputusan, tetapi meningkatkan kemampuan aparat terhadap pemberian pelayanan (Mahsyar, 2011, hal. 85). Oleh karena itu, AK menjelaskan tentang fokus keterlibatan agen perizinan Desa Lipukasi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru dalam Inovasi pelayanan publik ini, antara lain sebagai berikut :

“Tugasnya adalah untuk memberikan pemahaman dimana pada awalnya masyarakat lebih memilih menggunakan SKU daripada penerbitan NIB melalui OSS dimana pelayanan izin terbaru ini memanfaatkan teknologi, penggunaan e-mail sehingga banyak yang masih bingung bahkan pelaku usaha mikro ada beberapa yang tidak menggunakan handphone” (Hasil Wawancara 02 Maret 2023)

Dari hasil wawancara dengan AK, bahwa petugas bantuka boss memiliki keterlibatan dalam pencapaian tujuan daripada inovasi pelayanan publik Bantuka' Boss untuk memberikan pemahaman dan kepercayaan kepada masyarakat dalam penggunaan dan pendampingan perizinan berusaha berbasis OSS, meskipun di awal terbentuknya inovasi ini, masih banyak pelaku usaha yang belum terbiasa beradaptasi dengan sistem baru oleh Pemerintah Pusat tentang regulasi perizinan berusaha.

Collaborative Governance melibatkan pembagian tugas, dimana setiap orang mengerjakan setiap pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya demi tercapainya tujuan bersama (Siti Fatimah, 2021, hal. 126).

Informan SW dari hasil wawancara, juga menguatkan pernyataan AK, bahwa bentuk keterlibatan stakeholder, khususnya dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa sistem terbaru pelayanan berizinan berusaha ini sudah berbasis online melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS) dan dikarenakan banyak masyarakat belum mengetahui ditambah dengan jarak antara setiap daerah yang berbeda-beda, sehingga akses mereka ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadikan biaya kepengurusan perizinan yang tinggi sehingga berdampak pada rendahnya legalisasi usaha.

“Inovasi dari *Bantuka' Boss* ini adalah bertujuan untuk mempermudah, misalnya daerah terjauh yaitu Kecamatan Pujananting apakah benar disana ada usaha, namun dengan adanya agen perizinan mereka bisa tau bahwa benar adanya masyarakat memiliki usaha didaerah tersebut. Setidaknya dengan adanya agen perizinan ini memberikan *awareness* bagi masyarakat dengan tidak semata-mata mendapatkan NIB tanpa benar adanya memiliki usaha. Karena jika ada masyarakat yang langsung datang ke kantor DPMPTSP kami belum bisa memastikan bahwa benar warga ini memiliki usaha” (Hasil Wawancara, 08 Maret 2023)

Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru melakukan kerjasama dengan Lembaga Non Pemerintah Yayasan Adil Sejahtera dimana kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka pemberian teknis OSS dan pelayanan publik lainnya dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Kabupaten Barru. Kegiatan pemberian teknis OSS tersebut ditunjukkan dalam dokumentasi

sebagai berikut :



Gambar 4.7 Dokumentasi Kegiatan Bimbingan Teknis/Sosialisasi OSSTahun 2021 dan 2022
Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru (2023)

Pengaturan *collaborative governance* memiliki potensi untuk memanfaatkan pengetahuan dari berbagai sumber yang lebih luas dan memberikan akses yang lebih besar kepada orang dan institusi. Dengan demikian, mereka menawarkan kesempatan untuk meningkatkan legitimasi kebijakan (Supriyanto et al., 2021, hal. 13702). Sehingga, untuk mencapai aspek konsensus atau tujuan dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini adalah melibatkan mitra masyarakat sebagai agen perizinan atau agen perizinan dan Lembaga Non Pemerintah Yaitu Yayasan Adil Sejahtera dalam ini. Seperti yang disampaikan dalam wawancara oleh YB sebagai berikut :

“Manfaat melakukan Kerjasama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru bagi Yayasan Adil Sejahtera adalah Meningkatkan pengalaman dan informasi terkait hambatan dalam penerapan OSS, serta wujud dalam pencapaian visi Yayasan Adil Sejahtera” (Hasil Wawancara, 14 Juni 2023)

Selanjutnya, adapun dalam visi jangka Panjang pencapaian konsensus atau tujuan pada aspek *collaborative governance* dapat

diketahui berdasarkan hasil wawancara bahwa pengembangan inovasi pelayanan publik Bantuka' Boss ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat/UMKM ke Lembaga Keuangan, Seperti yang disampaikan oleh MA selaku sekretaris operasional kredit BRI Cabang Barru sebagai berikut :

“Keterlibatan pihak Bank itu merupakan salah satu persyaratan mendapatkan kredit. Jadi kemitraannya dari pelaku usaha ke pihak bank. Untuk mendapat kredit harus memiliki izin usaha yang diterbitkan di Kantor Dinas Perizinan atau Desa/Kelurahan” (Hasil Wawancara, 08 Mei 2023)

Sehingga, dengan adanya agen perizinan dan penggunaan aplikasi OSS ini, maka memudahkan masyarakat untuk datang ke desa/kelurahannya masing-masing dimana dilakukan pendampingan perizinan berusaha berbasis resiko secara online.

Untuk Kabupaten Barru, terdapat tujuh kecamatan di Kabupaten Barru, dimana masyarakat dapat menjangkau agen perizinan dalam lingkungannya masing-masing, seperti yang ditampilkan dalam tabel sebagai berikut :

No	Kecamatan	Jumlah Agen Perizinan
1	Kecamatan Mallusetasi ✓ Kelurahan Bojo Baru ✓ Kelurahan Mallawa ✓ Kelurahan Palanro ✓ Desa Bojo ✓ Desa Kupa ✓ Desa Cilellang ✓ Desa Manuba ✓ Desa Nepo	8
2	Kecamatan Soppeng Riaja	7

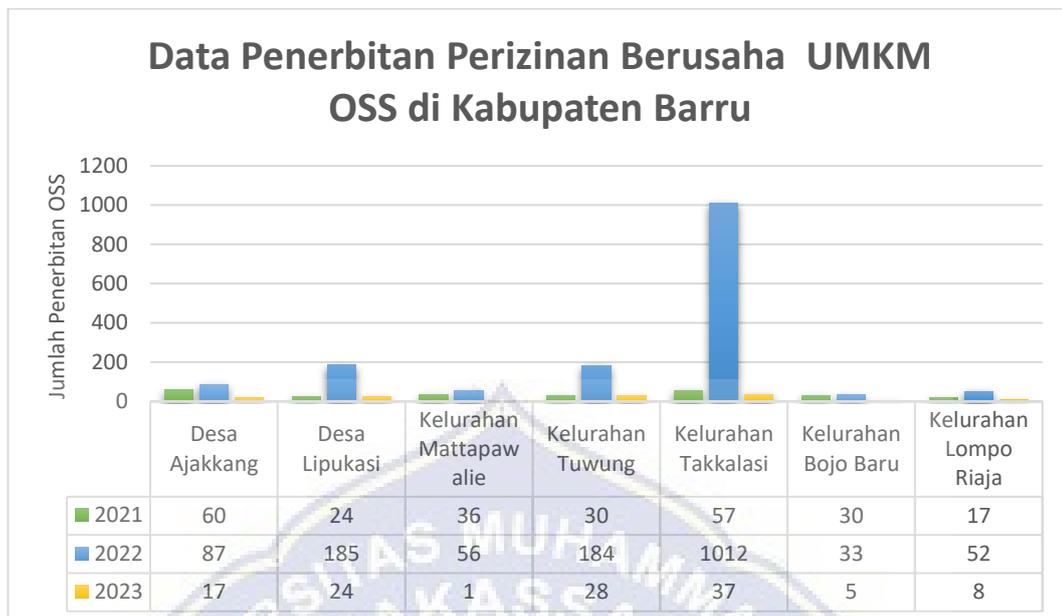
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kelurahan Kiru-Kiru ✓ Kelurahan Mangkoso ✓ Desa Ajakkang ✓ Desa Paccekke ✓ Desa Batu Pute ✓ Desa Siddo ✓ Desa Lawallu 	
3	<p>Kecamatan Balusu</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kelurahan Takkalasi ✓ Desa Lampoko ✓ Desa Binuang ✓ Desa Madello ✓ Desa Balusu ✓ Desa Kamiri 	6
4	<p>Kecamatan Barru</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kelurahan Tuwung ✓ Kelurahan Mangempang ✓ Kelurahan Sepe'E ✓ Kelurahan Coppo ✓ Kelurahan Sumpang Binangae ✓ Desa galung ✓ Desa Palakka ✓ Desa Siawung ✓ Desa Tompo ✓ Desa Anabanua 	10
5	<p>Kecamatan Tanete Rilau</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kelurahan Tanete ✓ Kelurahan Lalolang ✓ Desa Garessi ✓ Desa Lipukasi 	10

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desa Tellumpanua ✓ Desa Lalabata ✓ Desa Pao-Pao ✓ Desa Corawali ✓ Desa Pancana ✓ Desa Lasitae 	
6	<p>Kecamatan Tanete Riaja</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kelurahan Lompo Riaja ✓ Desa Mattirowalie ✓ Desa Lompo Tengah ✓ Desa Lempang ✓ Desa Harapan ✓ Desa Kading ✓ Desa Libureng 	7
7	<p>Kecamatan Pujananting</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kelurahan Mattapawalie ✓ Desa Pujananting ✓ Desa Gattareng ✓ Desa Bacu Bacu ✓ Desa Bulu-Bulu ✓ Desa Pattappa ✓ Desa Jangan jangan 	7

4.2 Tabel Jumlah Agen Perizinan di setiap Kecamatan Se-Kabupaten Barru

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru,
dan diolah oleh peneliti, 2023

Sehingga peningkatan jumlah perizinan berusaha, yang dirangkum dalam tujuh desa/kelurahan setiap kecamatan di Kabupaten Barru sebagai berikut :



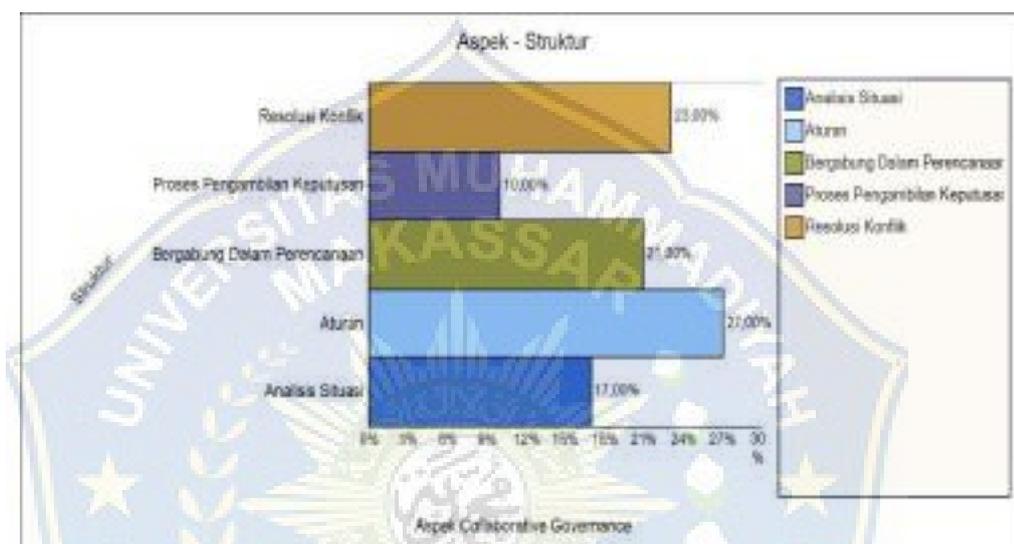
Gambar 4.8 Data Penerbitan Perizinan Berusaha Petugas Bantuka Boss
Sumber : Data yang diolah peneliti

Dari hasil data penerbitan OSS yang telah ditampilkan, memuat bahwa semua Desa/Kelurahan mengalami pelonjakan perizinan berusaha di Tahun 2022, dimana setahun setelah diluncurkannya inovasi Bantuka' Boss ini sehingga aspek konsensus dimana tujuan untuk memudahkan perizinan dan meningkatkan akses masyarakat ke Lembaga keuangan menjadi lebih mudah. Maka, dari hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik Bantuka' Boss ini memenuhi aspek consensus dalam *collaborative governance* melalui pencapaian tujuan inovasi dengan melibatkan stakeholder didalamnya.

b. Aspek Struktur

Aspek struktur yang dimaksud dalam *collaborative governance* ini adalah sejauh mana keterlibatan seluruh stakeholder yang berperan

dalam inovasi ini, dimana pelaksanaannya tercermin dalam sistem kepemimpinan dan mekanisme yang dilaksanakan sehingga dapat menunjukkan sejauh mana keterlibatan stakeholder dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini. Berikut merupakan hasil analisis data berdasarkan olah data software NVivo;



Gambar 4. 9 Crosstab Query Struktur
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil dari olah data menggunakan fitur crosstab software Nvivo Pro, yang dianalisis melalui hasil data wawancara. Pada aspek struktur dalam kolaborasi ini menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini didasarkan pada aturan dengan hasil presentase sebesar 27%, kemudian disusul dengan resolusi konflik dalam inovasi ini sebesar 23%. Selanjutnya bergabung dalam perencanaan 21%, analisis situasi pada aspek struktur ini sebesar 17%, Adapun proses pengambilan keputusan dalam aspek struktur ini hanya sekitar 10%. Sehingga pada aspek ini, indikator pengambilan keputusan dengan keterlibatan seluruh

stakeholder belum memenuhi. Hal ini dapat diamati melalui hasil wawancara MA dari Lembaga keuangan/Bank BRI Cabang Barru dimana secara lebih mendalam menjelaskan keterlibatan dalam inovasi ini;

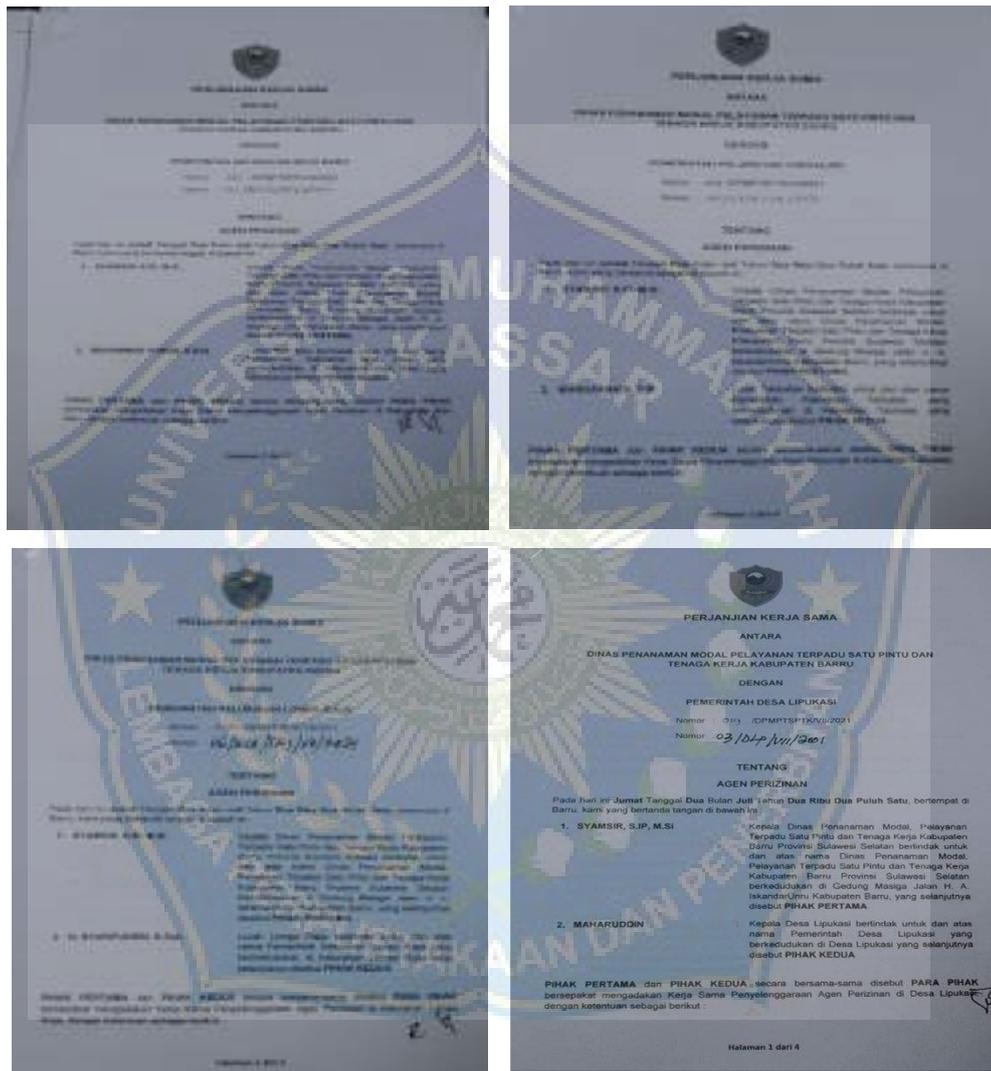
“Keterlibatan pihak Bank itu merupakan salah satu persyaratan mendapatkan kredit, tapi kalau untuk Kerjasama khusus itu belum ada. Jadi kemitraannya dari pelaku usaha ke pihak bank. Untuk mendapat kredit harus memiliki izin usaha yang diterbitkan di Kantor Dinas Perizinan atau Desa/Kelurahan. Jadi secara langsung belum ada” (Hasil wawancara, 07 Mei 2023)

Collaborative governance merupakan kegiatan yang mengikat antar berbagai pihak terkait, baik sebagai mitra dan rekan kerja dalam mewujudkan pencapaiann suatu tujuan sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan bersama yang saling menguntungkan guna menghasilkan barang dan pelayanan (N. L. Y. Dewi, 2019, hal. 205). Hal ini juga diperkuat dengan wawancara Bersama YB dari Yayasan Adil Sejahtera terkait keterlibatan dalam inovasi pelayanan publik Bantuka' Boss ini;

“Kerja sama lainnya yang terkait peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Barru” (Hasil wawancara, 14 Juni 2023)

Lebih lanjut dipaparkan bahwa Yayasan Adil Sejahtera bekerjasama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam berbagai kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik, dan secara khusus untuk inovasi ini kerjasama melalui pemberian bimbingan teknis terkait sistem OSS. Meskipun demikian, sebagaimana tujuan dibentuknya inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melakukan

perjanjian kerjasama atau MoU dengan agen perizinan Desa/Kelurahan di Kabupaten Barru. Berikut ditampilkan dokumentasi MoU dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* sebagai berikut :



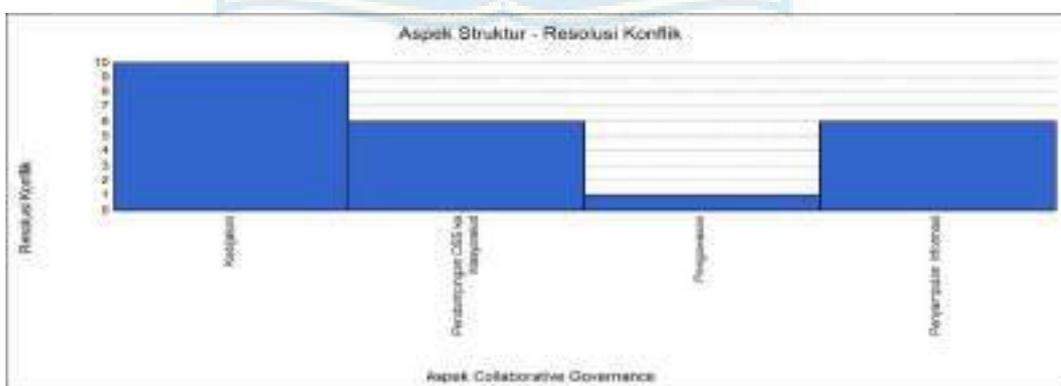
Gambar 4.10 Bentuk Komitmen Stakeholder
Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Barru (2023)

Dengan perjanjian kerjasama/MoU diatas, menguatkan keberadaan agen perizinan Desa/Kelurahan. Penunjukan pemuda/warga lokal juga

memberikan pengaruh sosial terhadap keberlanjutan program ini. Hal ini pun dikuatkan dalam wawancara dengan FL selaku Kepala Seksi Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;

“Memiliki Surat Perjanjian Kerjasama dengan system pemilihan agen perizinan yaitu diangkat oleh kepala desa/ kelurahan dimana perekrutan pegawainya dapat melalui staf desa/kelurahan maupun dari masyarakat” (Hasil Wawancara 07 Maret 2023).

Selain itu, salah satu indikator dalam aspek struktur pada inovasi ini berdasarkan analisis fitur crosstab NVivo 12 pro bahwa, aspek struktur dimana keterkaitannya terhadap kepemimpinan menggambarkan jelas bahwa kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan membentuk inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini menjadi pengaruh besar untuk memecahkan permasalahan dengan membentuk kolaborasi. Selain itu juga perlunya pendampingan yang masif ke masyarakat dengan penguatan kerjasama terhadap agen perizinan sehingga memudahkan akses ke Lembaga keuangan/Bank dan masyarakat diberikan penyampaian informasi dan pengawasan melekat.

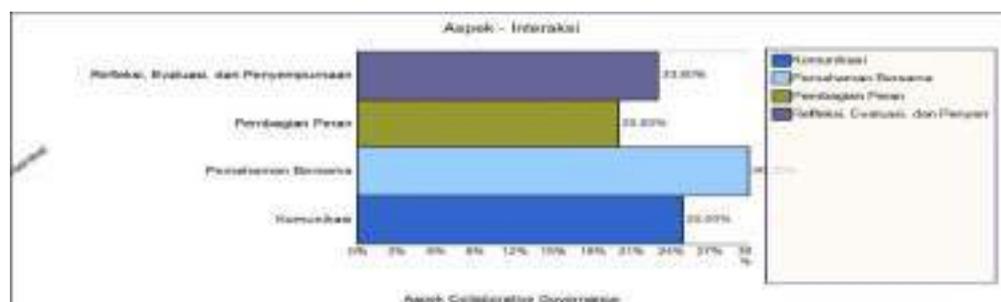


Gambar 4.11 Crosstab Query Struktur – Resolusi Konflik
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek struktur dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* berdasarkan aturan dimana hal ini dikuatkan melalui adanya perjanjian kerjasama dengan stakeholder sebagai dasar dibentuknya pelayanan publik *Bantuka' Boss*, dengan acuan melalui aturan terbaru sistem pelayanan perizinan berusaha secara online dengan aplikasi *Online Single Submission (OSS)*. Oleh karena itu, hadirnya inovasi pelayanan publik ini dengan keterlibatan para stakeholder, menjadi dasar untuk memberikan kemudahan mekanisme perizinan kepada masyarakat.

c. Aspek Interaksi

Aspek interaksi yang dimaksud dalam *collaborative governance* ini adalah komunikasi yang dibangun dalam suatu kolaborasi secara berkala termasuk membahas tentang perkembangan dan kesenjangan yang ada. Sehingga aspek ini akan dianalisis sejauh mana kolaborasi yang dibangun pada komunikasi yang dibentuk dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss*. Berikut merupakan hasil analisis data berdasarkan olah data software NVivo;



Gambar 4.12 Crosstab Query Aspek Interaksi
Sumber : Data yang diolah peneliti

Dari hasil analisis NVivo diatas, maka dapat dijabarkan bahwa aspek interaksi yang dibangun yaitu ada empat hal, dimana didominasi dengan pemahaman bersama tentang progress dan pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, sebesar 30% kemudian disusul dengan komunikasi itu yang dibahas terkait alur dari kolaborasi pelayanan publik, pembagian peranan didalamnya. Aspek interaksi pun juga terdapat indikator refleksi, evaluasi, dan penyempurnaan tentang inovasi pelayanan publik ini.

Bentuk pemahaman bersama yang dibangun merupakan persamaan interaksi dalam rangka membangun tujuan pada inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini. Artinya semua stakeholder memiliki peranan masing-masing dalam proses pelayanan perizinan berusaha secara online, dengan agen perizinan sebagai mitra utama masyarakat dan penyedia sarana/prasana lainnya terkait dengan proses perizinan berusaha tersebut. Sebagaimana hal ini disampaikan oleh FL selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menyampaikan :

“Kembali lagi pada tujuan dibentuknya inovasi pelayanan publik, yaitu mendekatkan pelayanan perizinan serta masyarakat tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk prosesnya, dan paling terpenting untuk menghindari calo juga. Sehingga hal ini menjadi kesepakatan Bersama untuk menjalankan inovasi ini secara Bersama-sama sehingga mewujudkan peningkatan UMKM terhadap akses layanan keuangan” (Hasil Wawancara 07 Maret 2023).

Oleh karena itu, pemahaman bersama yang dimaksud, dikuatkan lagi melalui komunikasi antar stakeholder terkait bagaimana peranan yang dilakukan masing-masing. Berdasar pada analisis yang dihasilkan oleh fitur crosstab software NVivo 12 Pro, tentang bentuk komunikasi seluruh stakeholder terhadap inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini sebagai berikut;



Gambar 4.13 Crosstab Query Aspek Interaksi- Komunikasi
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan fitur crosstab software NVivo 12 Pro, bahwa komunikasi stakeholder mendapatkan umpan balik, salah satunya adalah pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru melakukan kunjungan secara langsung untuk meninjau tentang program inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, salah satunya kunjungannya dilakukan di Kelurahan Mattapawalie, Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, secara geografis

juga berada paling jauh dari Kota Barru, seperti diungkapkan oleh informan BT, yang mengatakan ;

“Pernah, tahun 2022 yang lalu pihak DPMPTSP datang, dimana kegiatannya juga mewawancarai terkait pelayanan OSS ini di kantor kelurahan Mattapawalie. Berapa jumlah masyarakat yang mendaftarkan di OSS” (Hasil Wawancara 07 Maret 2023).

Informan BT menjelaskan bahwa pihak DPMPTSP Kabupaten Barru melakukan kunjungan dalam rangka untuk melakukan peninjauan sejauh mana penerapan layanan *Bantuka' Boss* bisa dapat terlaksana dan diketahui secara menyeluruh kepada masyarakat. Hal ini juga untuk memastikan terlaksananya inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini sesuai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) yang tercantum dalam SK Bupati Barru Nomor 153/DPMPTSP/11/2022 tentang SOP Perizinan Berusaha dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Barru.

Meskipun sistem, mekanisme, dan prosedur telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur berbasis OSS oleh DPMPTSP Kabupaten Barru, namun agen perizinan dalam perkembangannya, masih memiliki kendala terkait prosedur memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi masyarakat, sehingga agen perizinan dapat mendapatkan informasi melalui situs OSS itu sendiri untuk memudahkan dalam hal proses pelayanan. Oleh karena itu, hal ini juga diungkapkan oleh NH selaku agen perizinan Kelurahan Takkalasi, informasi menyampaikan :

Untuk mendapatkan informasi tentang OSS ya bisa dibuka diinternet, masalah KBLI-nya kami pun sebagai agen perizinan juga kadang bingung entah masuk dimana untuk jenis usahanya dimana satu item misalnya pertanian, ada ternak sapi dan ternak sapi banyak macamnya, ada penggemukan, pematangan, berbeda-beda KBLI-nya itu. Seperti jual campuran juga, biasa juga dikasi masuk jual gas elpiji, makan-minum beda KBLI-nya, banyak sekali KBLI, dan juga tidak boleh sembarangan. Setiap KBLI yang dibuka, ada keterangannya dibawah, Hal itu yang tidak dimengerti oleh masyarakat. Bahkan pihak-pihak Bank saja tidak mengerti. (Hasil wawancara 09 Maret 2023)

Dalam membangun aspek interaksi, telah dijelaskan pada aspek konsensus, bahwa inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* membangun tujuan inovasi ini sebagai bentuk kemudahan kepada masyarakat untuk memiliki legalitas usaha dengan sistem perizinan berusaha online atau menggunakan OSS sebagai penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), dengan mengadakan bimbingan teknis. Namun masih ada beberapa agen perizinan juga yang belum dapat memetakan dengan baik jenis usaha masyarakat sesuai dengan ketentuan Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia, sehingga memerlukan informasi baik melalui agen perizinan DPMPTSP Kabupaten Barru, maupun yang diakses melalui website OSS seperti yang ditampilkan dalam media review sebagai berikut :



Gambar 4. 13 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) 2020 OSS
Sumber: Website OSS

Oleh karena itu, hal ini menjadi perhatian oleh LSM/Yayasan Adil Sejahtera selaku stakeholder yang memberikan bimbingan teknis dan pemberian informasi tentang OSS ini, bahwa akan memberikan kendala bagi penggunanya jika belum memahami OSS ini secara keseluruhan, seperti yang diungkapkan dengan wawancara bersama YL selaku pelaksana tugas Yayasan Adil Sejahtera, sebagai berikut :

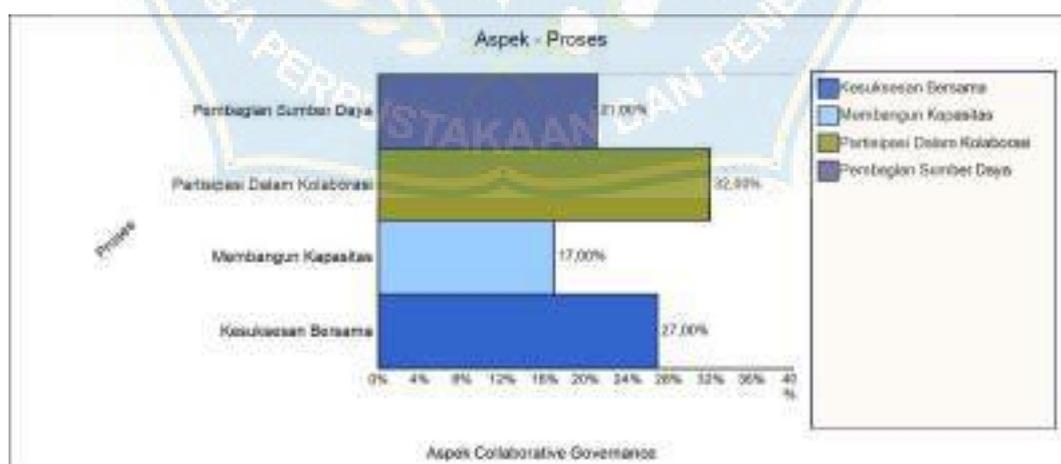
“Mudah bagi yang paham teknologi, dan paham mengenai proses dan tata cara sistem OSS” (Hasil wawancara, 14 Juni 2023)

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek interaksi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini berfokus membangun pemahaman bersama dalam rangka membangun tujuan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* baik, dalam

bentuk penyampaian informasi kepada seluruh stakeholder, maupun terhadap kendala pelaksanaan didalamnya terhadap sistem perizinan berbasis online tersebut. Dalam hal ini, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan peninjauan lapangan untuk melihat progress dan mendata daripada kinerja agen perizinan sehingga dapat menjadi evaluasi dalam inovasi ini.

d. Aspek Proses

Aspek proses yang dimaksud dalam *collaborative governance* ini adalah mobilisasi atau pembagian sumber daya dalam suatu melalui sejumlah rangkaian, baik dalam manajemen, keterlibatan antar stakeholder dan masyarakat, maupun bantuan teknis lainnya yang mendukung sebuah pengelolaan layanan dan suatu pemenuhan kebutuhan dasar dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss*. Berikut merupakan hasil analisis data berdasarkan olah data software NVivo;



Gambar 4. 15 Crosstabb Query Proses
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil analisis crosstab query pada software NVivo 12 Pro, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek proses collaborative governance dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini mengacu kepada empat indikator penelitian, dimana persentase tertinggi aspek prosesnya yaitu partisipasi dalam kolaborasi sebesar 32%, kemudian proses collaborative governance tentang membangun kesuksesan bersama, pembagian sumber daya, dan membangun kapasitas. Dalam hasil analisis tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar stakeholder berpartisipasi dalam kolaborasi, dimana dalam pengembangannya terkait inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini. Hal ini disampaikan oleh informan NH, selaku agen perizinan Kelurahan Takkalasi, Kecamatan Balusu, Kabupaten Barru menjelaskan;

“Proses kerjasama atau koordinasi Lewat Whatsapp, ada grup. Sama dengan bertingkat resiko menengah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Jadi kalau saya menengah rendah dengan rendah langsung dilanjut tapi kalau saya menengah tinggi dengan tinggi saya pasti konsultasi dengan pihak kabupaten, seperti apa prosesnya dan saya menggunakan KBLI yang mana, resikonya seperti ini, saya harus lanjut atau tidak. Kalau agen perizinan kabupaten bilang lanjut, maka saya lanjut. Tapi kalau levelnya tinggi saya arahkan ke Agen Perizinan Kabupaten.” (Hasil wawancara, 09 Maret 2023)

Informan ES selaku selaku agen perizinan Kelurahan Bojo Baru, Kecamatan Mallusetasi, Kabupaten Barru juga menguatkan penjelasan informan NH terkait proses partisipasi antara agen perizinan dengan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru, sebagai berikut;

“Kerjasamanya ya menjalankan tugas masing-masing, sebagai agen perizinan melayani Masyarakat pelaku usaha untuk dapat izin usahanya dibantu dinas perizinan tentang sistem OSSnya” (Hasil wawancara, 02 Mei 2023)

Dalam prosedurnya, masyarakat melakukan pendampingan pelayanan perizinan berbasis online tersebut, dalam rangka untuk mendapatkan modal maupun menambahkan modal usaha ke lembaga keuangan/Bank. Sebagaimana dalam prosedur ini dijelaskan oleh informan AK selaku agen perizinan Desa Lipukasi, Kecamatan Tanete Rilau, Kabupaten Barru;

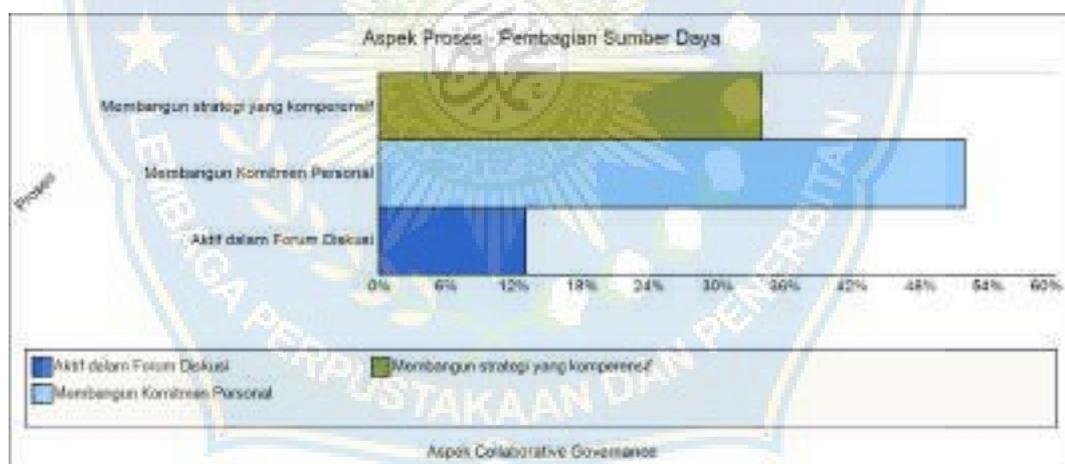
“Itu kemarin ada masyarakat usaha ternak, mau ambil modal usaha 50 Juta namun usahanya itu kan nda sesuai dengan modal yang diminta, maka diminta untuk menambah agar ada patokan bagi Bank sehingga mudah di ACC oleh pihak bank bahwa pelaku usaha mengambil modal 50 juta karena memiliki dua usaha yang dibangun. Ternak sapi tapi kalau dua potong saja sapinya, lalu 50 juta mau diambil, pastinya pihak bank juga akan mempertimbangkan.” (Hasil wawancara, 02 Mei 2023)

Sejalan dengan hasil wawancara bersama informan diatas, untuk mewujudkan kesuksesan bersama dengan stakeholder yang terlibat, maka dibangun akuntabilitas dan penyelesaian-penyelesaian atas kendala yang dihadapi pada inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, yaitu memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang alur proses pendaftaran perizinan berusaha melalui OSS serta menjaga kerahasiaan data pelaku usaha. Seperti yang disampaikan oleh CF selaku agen

perizinan Kelurahan Tuwung Kecamatan Barru Kabupaten Barru;

“OSS ini memang membutuhkan keaslian data semua jadi kami pasti bertanggung jawab atas setiap data yang dimasukkan karena sudah menjadi legalitas juga untuk pelaku usaha” (Hasil Wawancara 10 Maret 2023)

Collaborative Governance sebagai model yang menguraikan secara mendetail terkait dengan promosi dan kelembagaan kolaborasi antara organisasi terkait (Gordon et al., 2020, hal. 3). Melalui komitmen yang dibangun, maka pada aspek proses ini terdapat mobilitas sumber daya stakeholder dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, berdasarkan analisis crosstab software NVivo 12 Pro sebagai berikut;



Gambar 4. 16. *Crostabb Query Proses-Pembagian Sumber Daya*
Sumber : Data yang diolah peneliti

Data diatas mengungkapkan, bahwa mobilitas sumber daya dalam aspek kolaborasi pada stakeholder, salah satu diantaranya untuk membangun komitmen personal dalam rangka terus mengembangkan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* tersebut. Sebagaimana yang

diungkapkan oleh informan FL oleh Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru sebagai berikut;

“Sebagai pelayan masyarakat, sudah menjadi tugas dari setiap staff dan juga sebagai petugas bantuka boss untuk memberikan pelayanan masyarakat sehingga, komitmen itu terbangun dari seluruh agen perizinan, kami hanya memfasilitasi dan membantu memberikan pendampingan terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik Bantuka’ Boss ini” (Hasil Wawancara, 07 Maret 2023)

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dapat disimpulkan aspek kolaborasi yang dibentuk oleh stakeholders kolaborasi pada pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka’ Boss* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Barru yakni partisipasi stakeholder dalam kolaborasi pada inovasi ini, terutama oleh Agen perizinan, didukung oleh mitra LSM/Yayasan Adil Sejahtera dalam rangka meningkatkan pemahaman tentang regulasi dan prosedur pelayanan OSS. Selain itu, aspek proses ini menitikberatkan kepada mobilisasi sumber daya yang dibangun melalui komitmen secara personal didukung oleh strategi yang komperensif oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Barru, sehingga inovasi ini dapat terus terlaksana.

Oleh karena itu, berikut ini pembagian peranan stakeholder antara pemerintah, swasta, dan masyarakat digambarkan dalam tabel sebagai berikut :

Stakeholder	Tugas	Sumber Daya
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan OPD teknis perizinan	Melaksanakan kegiatan perencanaan tim, penyusunan jadwal kegiatan, pelaksanaan kegiatan lapangan, pengkoordinasian stakeholder, melakukan monitoring, evaluasi, dan pemberian laporan	<ul style="list-style-type: none"> • Otoritas • Legitimasi • Regulasi
Lembaga Swadaya Masyarakat	Melaksanakan pengembangan peningkatan Sumber Daya Manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan reformasi birokrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Organisasi • Kontrol Sosial
Pihak Perbankan	Melakukan pendampingan dan pemberian Bantuan Usaha melalui Kredit Usaha Rakyat bagi Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Perusahaan • Modal
Agen Perizinan	Pelayanan dan pelaksanaan tugas agen perizinan, pendampingan pengisian	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh Masyarakat

	OSS dan administrasi perizinan lainnya	
--	---	--

Tabel 4.3. Mapping Stakeholder Collaborative Governance Inovasi Pelayanan Publik Bantuka' Boss

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2023

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian yang telah disampaikan diatas, menghasilkan temuan yakni *collaborative governance* dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Barru dilaksanakan sesuai dengan teori pengembangan aspek *Collaborative Governance* oleh Harahap, dkk.

2. Faktor yang berpengaruh Collaborative Governance dalam Inovasi Pelayanan Publik Bantuka' Boss

Faktor yang berpengaruh Collaborative governance diartikan sebagai pemahaman kolaborasi lintas sektor yang berbeda-beda, dimana faktor-faktor tersebut memberikan kesimpulan akhir yang juga berbeda-beda. Berikut ini dijelaskan tentang faktor yang berpengaruh collaborative governance, khususnya dalam inovasi Pelayanan Publik *Bantuka' Boss* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;

a. Kesiediaan Berkompromi

Kesiediaan berkompromi sebagai penentuan sejauh mana daripada lintas sektor dalam kolaborasi untuk berkompromi atau bersepakat dimana setiap lintas sektor memiliki pemahaman yang berbeda-beda. Berikut ditampilkan hasil data olahan software NVivo 12 Pro.



Gambar 4.17. *Crostab Query Kesiediaan Berkompromi*
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil olahan data software NVivo 12 Pro, dengan penggunaan fitur crostab, dapat diketahui yaitu terdapat pemahaman antar aktor yang berbeda-beda, dimana sistem pelayanan elektronik dalam perizinan berusaha saat ini dengan aplikasi OSS, pada hasil penelitian lapangan sebanyak 36% masih melayani penggunaan Surat Keterangan Usaha, dengan pemahaman stakeholder antara agen perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru, serta Lembaga Keuangan yang tidak menegaskan secara selaras aturan SKU baik sebagai legalitas maupun syarat masyarakat pelaku usaha untuk mengambil Kredit Usaha Rakyat di

Bank. Seperti yang dijelaskan oleh SW selaku Agen Pendamping OSS Kabupaten Barru sebagai berikut :

“Pemahaman masyarakat sampai saat ini yang bukan cuman pihak masyarakat tapi pihak Lembaga keuangan (Bank) dimana banyak pelaku usaha yang mengurus surat izin usaha dengan kebutuhan untuk mendapatkan pinjaman ke bank. Penerbitan izin usaha ini berbasis online, ada kendala jaringan, down system, dan segala macam kendala, banyak yang tidak mau menunggu dan mereka tetap mau menerbitkan izin usaha manual atau melalui tanda-tangan. Izin usaha manual tersebut pun tetap disetujui oleh pihak perbankan padahal sebenarnya surat edarannya yaitu tidak boleh menerbitkan izin usaha manual” (Hasil wawancara, 08 Maret 2023)

Informan SW menjelaskan bahwa adanya kolaborasi antar stakeholder yang belum sejalan sehingga penerbitan Surat Keterangan Usaha ini masih dilaksanakan oleh beberapa agen perizinan, baik itu karena Sistem OSS itu sendiri yang tidak dapat diakses, maupun kebutuhan masyarakat yang sudah mendesak ditambah kebijakan pihak perbankan yang tetap menerima kebijakan kedua persyaratan legalitas perizinan usaha baik dengan perizinan berusaha OSS berbasis resiko, maupun Surat Keterangan Usaha. Salah satu agen perizinan menguatkan hal ini melalui hasil wawancara sebagai berikut;

“Respon masyarakat awalnya tidak menerima penerbitan izin OSS ini, maunya yang SKU saja, hal itu juga disebabkan karena permintaan dari pihak Bank yang lebih menyarankan masyarakat pelaku usaha untuk SKU saja. Sehingga ketegasan pimpinan saja kami terapkan. Karena memang ada surat edarannya dari kabupaten juga menghimbau di grup untuk jangan membuat SKU, karena jika ada masalah kembali ke pimpinan. Kami tidak bertanggung jawab” (Hasil Wawancara, 09 Maret 2023)

Sementara itu, menurut MA, selaku sekretariat operasional kredit Bank BRI Cabang Barru, menjelaskan bahwa kolaborasi tentang regulasi yang ditetapkan di perbankan secara khusus belum dilaksanakan, dimana Surat Keterangan Usaha sebagai syarat, lebih lanjut disampaikan alasan masih menerima SKU masyarakat pelaku usaha dalam hasil wawancara sebagai berikut :

“Sebab, untuk mengantisipasi jika pelaku usaha mengajukan KUR hanya usaha fiktif saja. Oleh karena itu, kami lebih percaya SKU dibuat dan ditandatangani oleh kepala desa daripada surat izin online melalui OSS yang ditandatangani versi barcode melalui pusat. Yang terpenting menjadi syarat adalah surat keterangan usaha dari masyarakat” (Hasil Wawancara 08 Mei 2023)

Selain itu, masyarakat pelaku usaha juga melakukan proses pendaftaran kepada *agen perizinan* jika masyarakat sudah mendesak untuk memperoleh Surat Perizinan Berusaha OSS, sehingga terkadang didalam prosesnya, OSS bisa saja terkendala sistem, dan hal itu memicu beberapa *agen perizinan* tetap melayani Surat Keterangan Usaha kepada masyarakat. Hal ini dikeluhkan juga salah satu *agen perizinan* yaitu informan BA Kelurahan Matappawalie Kecamatan Pujananting, Kabupaten Barru pada hasil wawancara sebagai berikut :

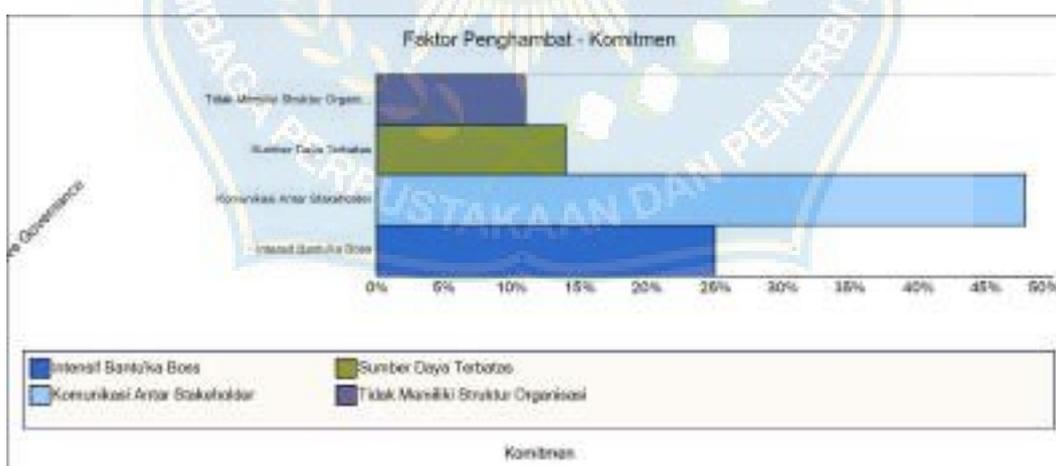
“Sangat disayangkan juga kepada masyarakat pelaku usaha datang untuk mengurus jika dalam keadaan sangat mendesak, tidak mempersiapkan sebelumnya jikalau nantinya dibutuhkan, jika butuhnya saat itu datang ke kantornya dihari itu juga. Belum lagi jika menemui masalah misalnya NIK pelaku usaha tersebut belum terdaftar” (Hasil wawancara, 02 Mei 2023)

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh pada segi kesediaan kompromi yang ada dalam

stakeholders kolaborasi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* yakni belum terbentuk kesepakatan secara bersama-sama dalam legalitas surat perizinan berusaha online atau Nomor Induk Berusaha OSS sebagai syarat untuk pihak perbankan, sehingga masyarakat mendesak *agen perizinan* masih mentoleransi penerbitan Surat Keterangan Usaha dan belum ada penegasan dan pengawasan yang melekat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru.

b. Komitmen

Komitmen sebagai penentuan kesuksesan kolaborasi dengan komitmen atau keterikatan tanggung jawab melalui keterlibatan stakeholder yang ada. Berikut ditampilkan hasil data olahan software NVivo 12 Pro sebagai berikut :



Gambar 4.18. Crosstab Query Komitmen
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil olahan data NVivo Software 12 Pro, ditampilkan bahwa faktor yang berpengaruh dalam kolaborasi antar stakeholder yaitu terdapat empat poin, dimana komunikasi antar stakeholder mendapat persentase tertinggi sebesar 48%, disusul dengan anggaran yaitu intensif bagi *Agen perizinan* sebesar 25%, juga sumber daya manusia yang terbatas serta, tidak memiliki struktur organisasi yang jelas dalam pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini. Sejalan dengan faktor yang berpengaruh pada aspek kesediaan berkompromi, hal ini juga dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan AK selaku *agen perizinan* Desa Lipukasi, Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru, sebagai berikut :

“Menurut saya, perlu koordinasi antara DPMPTSP dengan pihak bank, sebenarnya juga muncul sharing informasi melalui grup whatsapp tentang kebijakan penggunaan SKU yang masih diterima oleh Bank sehingga menjadi kekhawatiran bagi masyarakat. Karena Desa/Kelurahan pun cenderung masih melayani permintaan masyarakat untuk menggunakan SKU berdasarkan perintah Lembaga Keuangan”. (Hasil wawancara, 02 Mei 2023)

Kurangnya komunikasi antar stakeholder dan koordinasi terkait pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini terutama kebijakan terkait penggunaan Surat Keterangan Usaha (SKU) dikalangan agen perizinan disebabkan karena dorongan dari Lembaga Keuangan atau pihak Perbankan yang masih melonggarkan bagi masyarakat selaku nasabah dalam mendapatkan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Selain itu, intensif bagi agen perizinan juga menjadi keluhan tersendiri, dimana hal ini menjadi perhatian bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan rincian dana yang dianggarkan oleh DPMPTSP

Kabupaten Barru, pada tahun 2019 hingga tahun 2021, yaitu penganggaran untuk *service excellence* dengan dana Rp. 59.465.500 dan pada tahun 2021 dilakukan bimbingan teknis penggunaan aplikasi OSS dengan dana Rp. 29..295.500. Namun, alokasi khusus prasarana bagi agen perizinan belum dianggarkan. Sebagaimana keluhan ini disampaikan oleh informan AH selaku agen perizinan Kelurahan Lompo Riaja, Kecamatan Tanete Riaja, Kabupaten Barru, sebagai berikut;

“Seperti yang saya sampaikan sebelumnya, bahwa pihak DPMPTSP sebaiknya memberikan penyediaan prasarana khusus bagi agen perizinan agar memberikan kemudahan bagi para agen untuk pelayanan khusus perizinan saja, kemudian agen perizinan juga sebaiknya ada dana yang dianggarkan mengingat kalau hanya satu orang saja yang menangani terkadang tidak selalu stand by di kantor” (Hasil wawancara Rabu, 04 Mei 2023)

Namun, menurut LSM/Yayasan Adil sejahtera, bahwa intensif tidak diberikan untuk mencegah terjadinya pungli didalam pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, sehingga komitmen DPMPTSP dalam segi anggaran untuk agen perizinan perlu dilakukan komunikasi antar stakeholder dengan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang mudah, efisien, dan gratis. Sebagaimana diawal latar belakang dibentuknya inovasi ini juga untuk mencegah terjadinya pungutan liar. Berikut disampaikan secara terperinci informan YB yang menjadi saran atau masukan bagi DPMPTSP Kabupaten Barru, pada hasil wawancara sebagai berikut :

“Menjaga integritas petugas bantuka boss, memastikan tidak ada pungutan biaya dalam proses penerbitan perizinan berusaha yang dilakukan petugas” (Hasil wawancara, Jumat 16 Juni 2023)

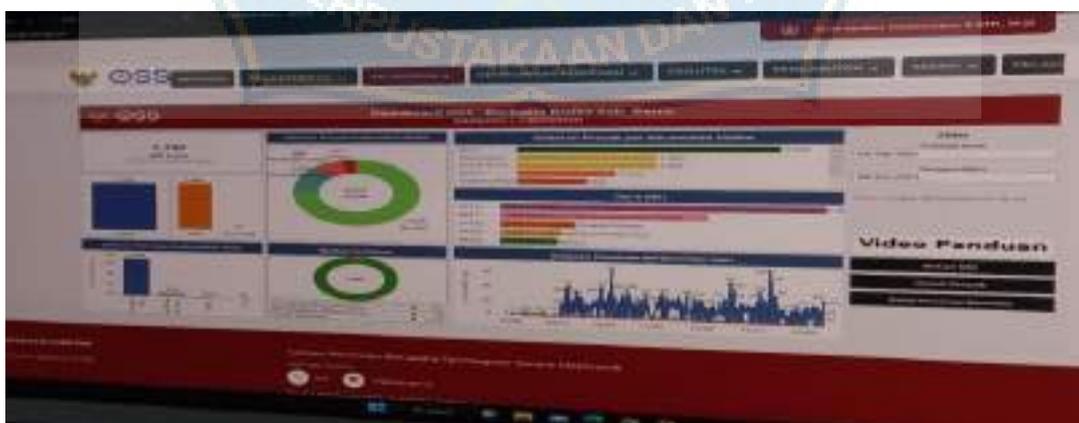
Selanjutnya, faktor yang berpengaruh pada aspek komitmen antar stakeholder kolaborasi dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini adalah sumber daya terbatas. Hal ini disampaikan berdasarkan hasil wawancara dengan YB oleh LSM/Yayasan Adil Sejahtera selaku pihak pemberian bimbingan teknis OSS, sebagai berikut;

“Tidak semua, karena beberapa peserta yang belum paham dengan teknologi informasi masih bingung dalam penerapannya.”
(Hasil wawancara, Jumat 16 Juni 2023)

Selain itu, berdasarkan wawancara dengan SW selaku agen pendamping OSS Kabupaten Barru, menambahkan tentang kondisi sumber daya yang ada oleh DPMPTSP sebagai berikut :

“Sumber daya ini dari DPMPTSP tersebut hanya beberapa staff dibandingkan dengan 7000 lebih UMKM yang ada di Kabupaten Barru. Jadi belum bisa dijangkau secara keseluruhan untuk dilakukan pengawasan. Tetapi, dinas terkait juga membantu melakukan pengawasan baik aduan dari masyarakat maupun usaha fiktif” (Hasil wawancara, 08 Maret 2023)

Hal ini dibuktikan dalam dashboard database OSS berbasis resiko Kabupaten Barru, salah satunya ditampilkan status perizinan yang

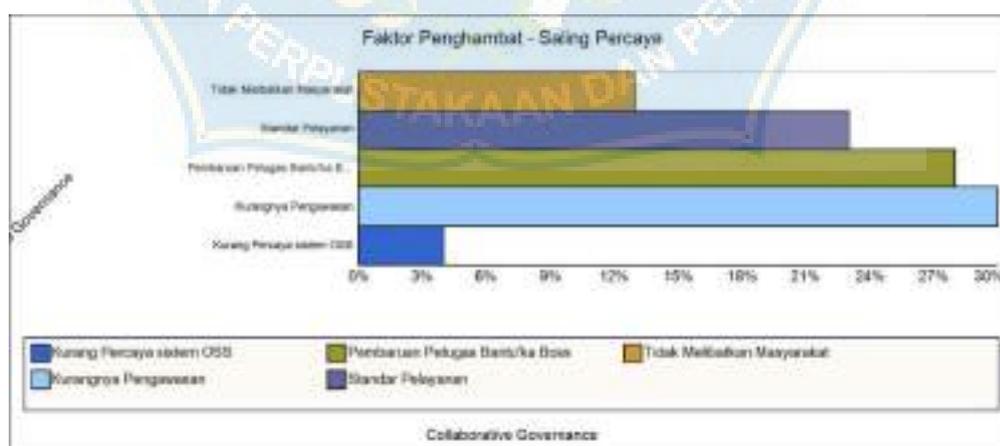


Gambar 4.19. Dashboard OSS Tahun 2021 hingga Bulan Maret Tahun 2023
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh pada segi komitmen yang ada dalam stakeholders kolaborasi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* yakni, sejalan dengan indikator faktor yang berpengaruh kolaborasi antar stakeholder kesediaan berkompromi, dimana komunikasi antarstakeholder yang belum berjalan secara maksimal dalam rangka menguatkan kolaborasi terkait pelayanan perizinan berusaha online ini, terlebih pada sumber daya.

c. Saling Percaya

Saling percaya sebagai proses menjalin hubungan antar stakeholder yang dibangun melalui tindakan, tugas yang dilakukan, serta hasil yang diperhitungkan. Tanpa kepercayaan, kolaborasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Berikut ditampilkan hasil data olahan software NVivo 12 Pro;



Gambar 4.20 Crosstabb Query Saling Percaya

Sumber : Data yang diolah peneliti

Gambar diatas merupakan hasil dari analisis software NVivo 12 Pro pada fitur Crosstab Query, dimana menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar keterlibatan stakeholder masih terdapat kurangnya pengawasan dalam pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, sejalan dengan faktor yang berpengaruh kesediaan kompromi dan komitmen, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan online ini masih membutuhkan evaluasi, diantara komponen lainnya yang terkait yaitu masyarakat pelaku usaha menjadi kurang percaya dengan sistem OSS dimana, beberapa data penting yang harus diisi, jika dibandingkan dengan lampiran data di Surat Keterangan Usaha.

Hal ini juga menjadi bagian turunnya tingkat kepercayaan masyarakat untuk mengurus perizinan online melalui OSS, dan beberapa lebih memilih menggunakan SKU. Sehingga peranan stakeholder dalam hal ini perlu dikuatkan terutama dalam kesamaan komitmen tentang regulasi. Selain itu, penyalahgunaan data rentan terjadi, dimana OSS ini hanya menggunakan data Nomor Induk Kependudukan (NIK) masyarakat, sehingga siapa saja dapat mendaftarkan hal ini. Oleh karenanya, stakeholder yang terlibat juga perlu membuat kesepakatan dalam rangka menjaga dan melindungi data pengguna, sehingga pihak perbankan akan sepenuhnya untuk mempersyaratkan OSS ini sebagai legalitas perizinan, bukan menggunakan Surat Keterangan Usaha lagi.

Pada dasarnya kepercayaan dibangun antara aktor kolaborasi bermula dari kepercayaan diri sendiri. Saling percaya menjadi modal

utama dalam proses kolaborasi (Andriani & Islamy, 2021, hal. 203). Namun yang ini disampaikan oleh AK, selaku *Agen perizinan* Desa Lipukasi, Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru, menyampaikan sebagaimana berikut :

“Untuk masalah yang ditemui terkait perizinan usaha ini yaitu penyalahgunaan data NIK. NIKnya sudah terpakai padahal pemilik NIK tersebut belum pernah mendaftarkannya untuk membuat izin usaha baik secara online maupun melalui surat keterangan usaha dari desa/kelurahan. Oleh karena itu, prosedurnya setiap pelaku usaha wajib untuk mengurus langsung ke agen perizinan. Dan jika ingin diwakilkan, harus melakukan komunikasi interaktif melalui telepon untuk memastikan bahwa benar datanya dipakai untuk melakukan izin usaha” (Hasil wawancara, Selasa 02 Mei 2023)

Oleh karena itu, stakeholder yang terlibat dapat memberikan edukasi yang lebih lanjut tentang mekanisme pengaduan yang diatur oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia dalam buku panduan pedoman pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (OSS), dengan skema ditampilkan dibawah ini :



Gambar 4.21. Mekanisme Pengaduan OSS

Sumber : (Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2023, hal. 12)

Permasalahan lainnya juga terkait dengan pergantian beberapa agen perizinan, sehingga hal ini juga dapat mengurangi efektivitas kinerja petugas, dimana diawal agen perizinan ini diberikan pelatihan secara mendalam tentang sistem OSS ini, dan sistemnya juga terus mengalami perkembangan. Hal ini dikuatkan oleh CF, selaku agen perizinan Kelurahan Tuwung, Kecamatan Barru, Kabupaten Barru sebagai berikut;

“Karena kami disini dua orang, Cuma satu orang saja yang pernah ikut pelatihan. Saya masih baru jadi belum pernah ikut pelatihan. Hanya diajarkan oleh rekan agen perizinan yang pernah ikut”.
(Hasil wawancara, 10 Maret 2023)

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh pada segi saling percaya yang ada dalam stakeholders kolaborasi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* yakni kurang pengawasan yang masif baik tentang informasi dan regulasi daripada OSS ini, serta pembaruan agen perizinan yang belum berjalan, baik pembaharuan perjanjian kerjasama, dan pengawasan yang lebih aktif dilapangan dalam rangka meningkatkan kinerja dan efektivitas pelayanan OSS di Kabupaten Barru.

d. Pertukaran Informasi

Pertukaran informasi diartikan sebagai prinsip kebebasan yang terjamin sehingga dampak positif dapat diberikan dalam kolaborasi untuk meningkatkan pertanggungjawaban stakeholder sehingga akan berjalan efektif.



Gambar 4.22 Crosstab Query Faktor Yang berpengaruh – Pertukaran Informasi
Sumber : Data yang diolah peneliti

Gambar diatas merupakan analisis melalui software NVivo 12 Pro crosstab query. Beberapa alasan kendala dalam kolaborasi ini adalah kurangnya sosialisasi dengan persentase sebesar 54% dan akses informasi dengan persentase 42%. Hasil ini diperoleh oleh Informan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru dan Agen perizinan. Sosialisasi yang hanya dilaksanakan kepada agen perizinan dan perusahaan makro yang ada di Kabupaten Barru, menjadikan masyarakat pelaku usaha mikro terkendala dalam melakukan akses pendaftaran Nomor Induk Berusaha pada perizinan berusaha online. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan ES, agen perizinan Kelurahan Bojo Baru, Kecamatan Mallusetasi, Kabupaten Barru sebagai berikut;

“Tidak ada sosialisasi ke masyarakat dari pihak DPMPSTSP langsung, karena biasa sekarang itu mendesak baru mau ambil, kadang juga bersamaan tidak bagus jaringan. Online itu otomatis bukan yang bertanda tangan dari Kelurahan langsung dari Pusat, tanda tangan barcode. Sosialisasi ke masyarakat yang belum ada. Masyarakat

cenderung dalam waktu yang mendesak datang baru mengurus apalagi ada yang tidak online KTP nya. Di cek sebelum datanya apakah sudah online atau belum biar tidak sulit nanti mengurusnya” (Hasil Wawancara, Selasa 02 Mei 2023)

Demikian pula, dalam proses tata kelola kolaboratif akan mendapat manfaat dari penciptaan dan peningkatan informasi (Gonçalves et al., 2021, hal. 2427), sehingga peranan stakeholder dalam membangun sosialisasi kepada masyarakat pelaku usaha sebagai penerima manfaat, sebagaimana yang dijelaskan oleh para agen perizinan menyebabkan hambatan dalam penerapan sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi elektronik di Kabupaten Barru dan hal ini dapat menimbulkan problematika tidak transparannya pelayanan OSS dan memberikan jalan masih menerimanya penerbitan SKU oleh para agen perizinan.

Selain itu, kurangnya sosialisasi juga menyebabkan masyarakat tidak mengetahui secara keseluruhan informasi-informasi terkait perubahan sistem pelayanan perizinan dari penerbitan Surat Keterangan Usaha menjadi penerbitan Nomor Induk Berusaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* di internet. Informasi tersebut pun juga masih terbatas, disebabkan seluruh Desa/Kelurahan tidak memiliki website khusus dan hanya pemanfaatan media sosial Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru. Berikut ini ditampilkan dalam dokumentasi sebagai berikut :



Gambar 4.23. Dokumentasi Informasi OSS di media sosial DPMPTP Kabupaten Barru
Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru (2021)

Namun media sosial tersebut, belum sepenuhnya menjangkau informasi dan dapat cepat dipahami khususnya masyarakat pelaku usaha di Kabupaten Barru. Hal tersebut diperkuat oleh informan NH selaku agen perizinan Kelurahan Takkalasi, Kecamatan Balusu, Kabupaten Barru;

“Semuanya ada di internet, OSS itu KBLI nya bisa dilihat di websitenya , tapi Masyarakat masih banyak belum mengerti juga. Kalau kami websitenya belum ada”. (Hasil wawancara, Kamis 09 Maret 2023)”

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh pada segi pertukaran informasi dan akses informasi yang ada dalam stakeholder kolaborasi pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* yakni kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat. Dengan demikian hal ini termasuk dalam hambatan kolaborasi pelayanan publik *Bantuka' Boss*.

e. Berbagi Pengetahuan

Berbagi Pengetahuan diartikan untuk meningkatkan pemahaman serta memperbaiki masalah yang dihadapi oleh stakeholder kolaborasi. Berikut ditampilkan hasil analisis penelitian menggunakan NVivo Software 12 Pro sebagai berikut;



Gambar 4.24 *Crostab Query Faktor Yang berpengaruh – Berbagi Pengetahuan*
Sumber : Data yang diolah peneliti

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa pembaruan fitur OSS menjadi salah satu kendala dalam pelayanan publik *Bantuka' Boss* ini, dimana telah dijelaskan secara terperinci tentang sistem, mekanisme, dan prosedur dalam standar pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Barru. Selain itu, juga beberapa fitur OSS yang belum dapat dipahami secara mandiri bagi masyarakat pelaku usaha. Seperti yang dijelaskan oleh informan SW selaku agen pendamping izin berusaha Kabupaten Barru, sebagai berikut;

“Sebenarnya pendaftaran OSS ini mudah, cepat, tapi yang menjadi kendala yaitu penentuan kegiatan usaha (KBLI). Jadi pihak DPMPSTSP membuat grup tersebut untuk memudahkan komunikasi. Contohnya agen perizinan menanyakan KBLI, maka kami memberikan jawaban yang sesuai. Satu jenis usaha terdapat berbagai macam klasifikasi didalamnya. Oleh karena itu resiko menengah tinggi diharapkan bisa melakukan proses izin usahanya langsung di Klinik OSS dan Investasi DPMPSTSP Kabupaten Barru”. (Hasil wawancara, Selasa 08 Maret 2023)

Diawal launchingnya inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss*, terdapat banyak fitur-fitur yang belum dimiliki oleh masyarakat pelaku usaha, sehingga menghambat proses penerbitan Nomor Induk Berusaha. Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan NH, agen perizinan Kelurahan Takkalasi, Kecamatan Balusu, Kabupaten Barru;

“Kemarin itu pakai e-mail, harus ada e-mail, jadi masyarakat yang belum paham dibuatkan. Tapi karena waktu itu masih berjalan, dipelajari terus, dan mengalami pembaharuan terus, akhirnya sampai sekarang bisa melalui Whatsapp, tapi e-mail tetap kita minta karena biasa kan suatu saat kalau mau ditambah usahanya kan harus dibuka lagi disitu”. (Hasil wawancara, Selasa 09 Maret 2023)

LSM/Yayasan Adil Sejahtera menyampaikan strategi dalam rangka peningkatan penilaian dari pelayanan publik ini yaitu membutuhkan komitmen yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan, serta senantiasa dilakukan monev dan bimbingan bagi petugas karena OSS masih dalam tahap penyempurnaan.

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh pada segi berbagi pengetahuan yang ada dalam stakeholders kolaborasi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* yakni kurangnya pemahaman dari masyarakat tentang

penggunaan OSS ini, sehingga aspek berbagi pengetahuan terpenuhi dan butuh penanganan melalui perencanaan dan penguatan kolaborasi dari stakeholder.

Adapun pemaparan hasil penelitian yang telah disampaikan, menghasilkan temuan bahwa faktor yang berpengaruh *collaborative governance* dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barru diterapkan sesuai dengan teori *Collaborative Governance* oleh Schootle, dkk.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Aspek Kolaborasi dalam Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru

Hasil penelitian mengungkapkan **aspek konsensus** yang berkolaborasi di antara stakeholder dalam pengembangan Pelayanan Inovasi Publik *Bantuka' Boss* di Kabupaten Barru dapat mewujudkan peningkatan perizinan dan akses masyarakat dalam mengurus perizinan di daerahnya masing-masing. Peningkatan perizinan ini didukung melalui respon timbal balik dan dukungan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat Yayasan Adil Sejahtera dalam rangka pemberian bimbingan teknis serta Standar Operasional Prosedur berbasis OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru yang terlampir dalam

Surat Keputusan Kepala DPMPSTPK Kabupaten Barru Nomor 30/SK/DPMPSTPK/II/2020 yang memuat tentang dasar hukum, persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, sarana/prasarana, fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, keamanan dan evaluasi. Sehingga aspek konsensus dimana tujuan untuk memudahkan perizinan dan meningkatkan akses masyarakat ke Lembaga keuangan menjadi lebih mudah.

Hasil penelitian mengungkapkan **aspek struktur** yang berkolaborasi di antara stakeholder dalam pengembangan Pelayanan Inovasi Publik dikuatkan melalui adanya perjanjian kerjasama dengan stakeholder sebagai dasar dibentuknya pelayanan publik *Bantuka' Boss*, dengan acuan melalui aturan terbaru sistem pelayanan perizinan berusaha secara online dengan aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan, salah satunya penelitian dari Febryan et al., 2016, hal. 3, dimana dijelaskan tentang pentingnya pelayanan teknologi informasi sebagai salah satu unsur utama dalam pelayanan perizinan terpadu.

Oleh karena itu, hadirnya inovasi pelayanan publik ini dengan keterlibatan para stakeholder, menjadi dasar untuk memberikan kemudahan mekanisme perizinan kepada masyarakat.

Hasil penelitian mengungkapkan **aspek interaksi** yang berkolaborasi

di antara stakeholder dalam pengembangan Pelayanan Inovasi Publik berfokus membangun pemahaman bersama dalam rangka membangun tujuan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* baik, dalam bentuk penyampaian informasi kepada seluruh stakeholder, maupun terhadap kendala pelaksanaan didalamnya terhadap sistem perizinan berbasis online tersebut. Dalam hal ini, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan peninjauan lapangan untuk melihat progress dan mendata daripada kinerja agen perizinan sehingga dapat menjadi evaluasi dalam inovasi ini.

Hasil penelitian mengungkapkan **aspek proses** yang berkolaborasi di antara stakeholder dalam pengembangan Pelayanan Inovasi Publik *Bantuka' Boss*, partisipasi stakeholder dalam kolaborasi pada inovasi ini, terutama oleh Agen perizinan, didukung oleh mitra LSM/Yayasan Adil Sejahtera dalam rangka meningkatkan pemahaman tentang regulasi dan prosedur pelayanan OSS. Selain itu, aspek proses ini menitikberatkan kepada mobilisasi sumber daya yang dibangun melalui komitmen secara personal didukung oleh strategi yang komperensif oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Barru, sehingga inovasi ini dapat terus terlaksana.

Hal ini sejalan dengan teori Harahap et al., 2022, hal. 497 mengemukakan aspek Collaborative Governance adalah pentingnya implementasi kolaborasi, terutama dalam aspek konsensus bersama,

alasanya adalah gagasan bahwa sulit untuk mencapai tujuan jika hanya satu kelompok atau organisasi yang bertindak sendiri.

2. Faktor Yang berpengaruh dalam Kolaborasi Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Barru

Faktor yang berpengaruh kolaborasi dalam inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Barru, saling berkaitan satu sama lainnya.

Pada segi **kesediaan berkompromi**, belum terbentuk kesepakatan secara bersama-sama dalam legalitas surat perizinan berusaha online atau Nomor Induk Berusaha OSS sebagai syarat untuk pihak perbankan, sehingga masyarakat mendesak *agen perizinan* masih mentoleransi penerbitan Surat Keterangan Usaha dan belum ada penegasan dan pengawasan yang melekat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru. Sehingga segi **komitmen**, komunikasi antarstakeholder yang belum berjalan secara maksimal dalam rangka menguatkan kolaborasi terkait pelayanan perizinan berusaha online ini, terlebih pada sumber daya.

Oleh karena itu, sikap **saling percaya** yang ada dalam stakeholders kolaborasi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* menjadi kurang pengawasan yang masif baik tentang informasi dan regulasi daripada OSS ini, pembaruan agen perizinan yang belum berjalan baik pembaharuan perjanjian kerjasama, dan pengawasan yang

lebih aktif dilapangan dalam rangka meningkatkan kinerja dan efektivitas pelayanan OSS di Kabupaten Barru.

Selanjutnya, dalam segi **pertukaran informasi**, dimana akses informasi yang ada dalam stakeholder kolaborasi masih kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat. Hal ini disebabkan pada segi **berbagi pengetahuan** tentang kurangnya pemahaman dari masyarakat tentang penggunaan OSS ini, sehingga aspek berbagi pengetahuan terpenuhi dan butuh penanganan melalui perencanaan dan penguatan kolaborasi dari stakeholder

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Afriyani et al., 2022, hal. 151 yaitu sistem OSS dikembangkan dalam rangka percepatan juga meningkatkan pelaksanaan berusaha dan penanaman modal, melalui pengintegrasian layanan perizinan berusaha dengan media internet dalam rangka transformasi digital.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulannya sebagai berikut :

1. Aspek kolaborasi antar stakeholder dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barru dilakukan dengan empat aspek, yaitu aspek konsensus dengan menjalin kolaborasi dengan stakeholder sehingga status perizinan menjadi meningkat; aspek struktur melalui penguatan perjanjian kerjasama dan mitra pendukung antar stakeholder; aspek interaksi dengan menjalin komunikasi dalam rangka membangun pemahaman bersama tentang pelayanan OSS, serta aspek proses melalui mobilisasi sumber daya, sehingga inovasi ini dapat terus terlaksana.
2. Faktor yang berpengaruh yang dihadapi oleh stakeholder dalam melaksanakan kolaborasi pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barru yaitu dengan lima komponen, kesediaan berkompromi, komitmen, saling percaya, pertukaran informasi, dan berbagi pengetahuan. Belum adanya kesepakatan antar stakeholder terkait ketegasan tentang penerbitan Surat Izin Usaha, dimana komunikasi yang dibangun belum aktif, menyebabkan kurangnya pengawasan dan sosialisasi, sehingga belum secara

menyeluruh untuk menjadikan kemampuan masyarakat dalam lebih memahami penggunaan OSS tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan, maka peneliti memaparkan beberapa saran untuk menjadi masukan untuk menerapkan *collaborative governance* dalam pengembangan inovasi pelayanan publik *Bantuka' Boss* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barru yang partisipatif dan efektif, antara lain:

1. Perlunya evaluasi, penguatan dan keterlibatan stakeholder secara mendalam, terutama kebijakan dalam penggunaan Surat Keterangan Usaha yang sekarang berubah menjadi Nomor Induk Berusaha, berdasarkan aturan yang berlaku.
2. Peningkatan sistem pengawasan dan pendekatan yang persuasif oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk memonitor secara berkala, kondisi agen perizinan dan Lembaga perbankan secara langsung.
3. Transparansi yang dibangun oleh setiap stakeholder dalam menjalankan pelaksanaan sistem perizinan berusaha untuk masyarakat pelaku usaha, agar proses dan regulasi berjalan efektif dan meningkatkan saling percaya antar seluruh stakeholder

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2), 148–165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Ahfan, R., & Ahfan, R. (2022). Kolaborasi Antar Aktor Dalam Inovasi Desa Sebagai Salah Satu Pengembangan Masyarakat Islam (Studi Komparasi Desa Hanura Kecamatan Padang Cermin dan Desa Tarahan Kecamatan Katibung di Kabupaten Pesawaran). *Ilmu Manajemen Saburai*, 8(2), 163–172.
- Ahmad Mustanir, Muhammad Rais Rahmat Razak, Edoardus Koisin, dkk. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (A. Hendrayady (ed.); Edisi Pert). CV. Media Sains Indonesia.
- Akbar, R., Supriyono, B., & Domai, T. (2022). Collaborative Governance dalam Pengembangan Desa Wisata Gubugklakah Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 8(2), 170–177. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Amin, R. M., Febrina, R., & Wicaksono, B. (2021). Handling COVID-19 from a Collaborative Governance Perspective in Pekanbaru City. *Jurnal Bina Praja*, 13, 1–13. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.1-13>
- Andriani, R., & Islamy, L. O. S. (2021). Desain Kelembagaan Dalam Kolaborasi Pencegahan Kematian Ibu Saat Persalinan. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 150. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v6i2.1878>
- Anjaya, D. D., & Prasetyo, U. E. (2019). Tata Kelola Kolaboratif Dalam Penanggulangan Defisit Program Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jurnal Administrasi dan ...*, 9(2), 126–137. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/article/view/649>
- Ansell, C., Doberstein, C., Henderson, H., Siddiki, S., & 't Hart, P. (2020). Understanding inclusion in collaborative governance: a mixed methods approach. *Policy and Society*, 39(4), 570–591. <https://doi.org/10.1080/14494035.2020.1785726>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Arrozaaq, D. L. C. (2016). Collaborative Governance (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan di Kabupaten Sidoarjo). *Kebijakan dan Manajemen*

- Publik*, 3, 1–13. <http://repository.unair.ac.id/67685/>
- Astari, M. M., Mahsyar, A., & Parawangi, A. (2019). Kolaborasi Antarorganisasi Pemerintah Dalam Penertiban Moda Transportasi Di Kota Makassar (Studi Kasus Kendaraan Becak Motor). *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 1(1), 1–8.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik* (Tim DAP Press (ed.); Cetakan pe). Universitas Diponegoro Press.
- Badan Pusat Statistik Kab.Barru. (2020). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Barru*. 390.
- Badan Pusat Statistik Kab.Barru. (2023). *Barru Dalam Angka Barru Regency in Figures 2023 Bps-Statistics of Barru Regency*.
- Bertha Lubis. (2022). Tata Kelola Pemerintahan Daerah Yang Inovatif dan Kolaboratif Dimasa Pandemi Covid 19 di Kota Cimahi. *Ejournal.Ipdn.Ac.Id*, 4, 67–76. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2337>
- Bila, A., & Saputra, B. (2019). *Collaborative governance dalam pemerintahan 1 collaborative governance strategy in government sector*. 196–210.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2006). The design and implementation of cross-sector collaborations: Propositions from the literature. *Public Administration Review*, 66(SUPPL. 1), 44–55. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00665.x>
- Cahyadi, N. C., & Baskoro, H. B. (2020). Pemberdayaan Masyarakat dalam Pembangunan Berkelanjutan melalui Pemanfaatan Daun Kelor (Moringa Oleifera) di Desa Kedung Sumber, Balongpanggang, Gresik. *ACADEMICS IN ACTION Journal of Community Empowerment*, 2(1), 25. <https://doi.org/10.33021/aia.v2i1.1103>
- Coughlan, S., Noda, T., & Tansho, T. (2013). A case study of the collaborative approaches to sustain open source business models. *Proceedings of the 9th International Symposium on Open Collaboration, WikiSym + OpenSym 2013*. <https://doi.org/10.1145/2491055.2491072>
- Danastry, A. G., & Kurniawan, T. (2021). Tata Kelola Kolaboratif pada Penetrasi Jaringan Fixed Broadband di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(2), 158–163. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Dewi, N. L. Y. (2019). Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 200. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i2.2188>
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui

- Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Douglas, S., Ansell, C., Parker, C. F., Sørensen, E., 'T Hart, P., & Torfing, J. (2020). Understanding Collaboration: Introducing the Collaborative Governance Case Databank. *Policy and Society*, 39(4), 495–509.
<https://doi.org/10.1080/14494035.2020.1794425>
- Edelmann, N., & Mergel, I. (2021). Co-production of digital public services in Austrian public administrations. *Administrative Sciences*, 11(1).
<https://doi.org/10.3390/admsci11010022>
- Edwards-Jones, A. (2014). Qualitative data analysis with NVIVO. *Journal of Education for Teaching*, 40(2), 193–195.
<https://doi.org/10.1080/02607476.2013.866724>
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>
- Febrian, R. A. (2016). Collaborative Governance Dalam Pembangunan Kawasan Pedesaan (Tinjauan Konsep dan Regulasi). *Jurnal kajian pemerintah*, 11(01), 200–208.
<http://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1824> diakses pada tanggal 5 April 2019 pukul 02:55 WIB
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor. *Jurnal Ilmu Adminitrasi Negara*, 1, 1–9.
- Fikri, M. A. A., Amri, L. H. A., Nadeak, M., Novitasari, D., & Asbari, M. (2021). Urgensi Menumbuhkan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Puskesmas: Analisis Servant Leadership dan Mediasi Basic Need Satisfaction. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 4172–4185.
<https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1421>
- Folkman, A. K., Tveit, B., & Sverdrup, S. (2019). Leadership in interprofessional collaboration in health care. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 12, 97–107.
<https://doi.org/10.2147/JMDH.S189199>
- Gonçalves, C., Santinha, G., Santiago, A., & Barros, G. (2021). Collaborative place-based health governance systems: Stakeholders' perceptions in the portuguese baixo vouga sub-region. *Ciencia e Saude Coletiva*, 26, 2415–2430. <https://doi.org/10.1590/1413-81232021266.1.40822020>
- Gordon, D., McKay, S., Marchildon, G., Sacha Bhatia, R., & Shaw, J.

- (2020). Collaborative governance for integrated care: Insights from a policy stakeholder dialogue. *International Journal of Integrated Care*, 20(1), 1–11. <https://doi.org/10.5334/ijic.4684>
- Gupta, R., Gupta, V., & Rajamanickam, R. (2017). E-Governance to m-Governance in Telecom Sector through Regulatory Body. *Proceedings - 2nd World Congress on Computing and Communication Technologies, WCCCT 2017*, 203–206. <https://doi.org/10.1109/WCCCT.2016.57>
- Harahap, N., Sutrisno, E., & Asropi, A. (2022a). Application of Collaborative Governance to Handle Earthquake Victims in West Nusa Tenggara. *KnE Social Sciences*, May, 488–505. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10961>
- Harahap, N., Sutrisno, E., & Asropi, A. (2022b). Application of Collaborative Governance to Handle Earthquake Victims in West Nusa Tenggara. *KnE Social Sciences*, 488–505. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10961>
- Huang, I. Y.-F. (2020). Fighting COVID-19 through Government Initiatives and Collaborative Governance: The Taiwan Experience. *Public Administration Review*, 80(4), 665–670. <https://doi.org/10.1111/puar.13239>
- Idwar, M. W. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban (Studi Kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(3), 248–253.
- Irawan, D. (2017). Collaborative Governance (Studi Deskriptif Proses Pemerintahan Kolaboratif Dalam Pengendalian Pencemaran Udara di Kota Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(3), 1–12. <http://sits.dishub.surabaya.go.id/ver2/berita->
- Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, K. (2023). *Buku Pedoman Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik (OSS) (Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik)*. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. oss.go.id
- Koschmann, M. A., Kuhn, T. R., & Pfarrer, M. D. (2012). A communicative framework of value in cross-sector partnerships. *Academy of Management Review*, 37(3), 332–354. <https://doi.org/10.5465/amr.2010.0314>
- Kurniawan, A. D. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan. (SIUP) di Badan Penanaman Modal Kabupaten Lamongan (hal. 1–47)*.

- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maulana, M. I., Utami, S. B., & Karlina, N. (2022). Kelurahan Sukaresmi Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor Collaborative Governance in the Ecoriparian Development of. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 13(2), 276–290.
- Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Pub. L. No. Nomor 30 Tahun 2014, 4 (2014). www.djpp.kemendikhum.go.id
- Mulyadi, W. (2018). Pembentukan Kebijakan Partisipatif Dalam Perspektif Pemerintahan Kolaboratif Di Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat. In *Politika: Jurnal Ilmu Politik* (Vol. 8, Nomor 2, hal. 5). <https://doi.org/10.14710/politika.8.2.2017.5-18>
- Nasrulhaq, N. (2020). Nilai Dasar Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 395–402. <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i3.2261>
- Nasution, L. Y., Zulfadil, & Syapsan. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Puskesmas di Kota Pekanbaru dengan Inovasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 702–712.
- Nurchahyo, A. D. (2020). Analisis Dampak Penambangan Pasir Berbasis Pembangunan Berkelanjutan Di Kecamatan Ngebel Kabupaten Ponorogo. *JURNAL GEOGRAFI Geografi dan Pengajarannya*, 18(2), 139. <https://doi.org/10.26740/jggp.v18n2.p139-144>
- Overduin, N., & Moore, M. L. (2017). Social license to operate: Not a proxy for accountability in water governance. *Geoforum*, 85(July), 72–81. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2017.07.008>
- Pai, F.P. Pangkey, M.S. & Tampi, G. . (2016). Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado Faisal Putra Pai Masje Pangkey. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(36), 1–11.
- Panjaitan, H. M., Djaenuri, H. M. A., & ... (2019). Tata Kelola Kolaboratif Pengelolaan Sampah Di Provinsi Dki Jakarta. *VISIONER: Jurnal ...*, 4(1), 505–516. <http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/222>
- Prianto, A., & Sulhan, M. (2020). Evaluasi kebijakan pembangunan industri di Jawa timur yang berwawasan sumber daya manusia dalam sustainability development. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i1.3647>
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

- Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1), 69.
<https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Rahayu, S., Haryanto, & Alzaytun, N. I. (2022). Standar Pelayanan Publik Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang. *ADI Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 1–7.
<https://doi.org/10.34306/adimas.v3i1.724>
- Ratner. (2012). *Collaborative Governance Assessment* (hal. 1–12). Worldfish CGIAR Malaysia.
- Sahar, A. R., & Salomo, R. V. (2018). Tata Kelola Kolaboratif Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kabupaten Pinrang. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 4(2), 49–64.
<https://doi.org/10.52447/ijpa.v4i2.1305>
- Schöttle, A., Haghsheno, S., & Gehbauer, F. (2014). Defining cooperation and collaboration in the context of lean construction. *22nd Annual Conference of the International Group for Lean Construction: Understanding and Improving Project Based Production, IGLC 2014*, 49(0), 1269–1280.
- Sedlacek, S., Tötzer, T., & Lund-Durlacher, D. (2020). Collaborative governance in energy regions – Experiences from an Austrian region. *Journal of Cleaner Production*, 256, 1–12.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120256>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598.
- Setiawan, A. D., Afifuddin, & Putra, L. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tertib Administrasi (Studi Kasus Pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 16(5), 27–32.
- Silayar, K., Sartika, I., & Mulyati, D. (2021). Tata Kelola Pemerintahan Kolaboratif Dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Sula. *Renaissance*, 6(02), 859–874. <http://www.ejournal-academia.org/index.php/renaissance>
- Siti Fatimah, A. (2021). Collaborative Governance Dalam Pengembangan Usaha Mikro Di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 2(3), 124–135.
- Sullivan, A., White, D. D., & Hanemann, M. (2019). Designing collaborative governance : Insights from the drought contingency planning process for the lower Colorado River basin. *Environmental Science and Policy*, 91(October 2018), 39–49.
<https://doi.org/10.1016/j.envsci.2018.10.011>

- Supriyanto, E. E., Warsono, H., & Purnaweni, H. (2021). Collaborative Governance in Investment Policy in the Special Economic Zone of Kendal Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 13697–13710. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.3454>
- Susantyo, handoko dwi, Suradinata, E., & Kawuryan, M. (2022). Collaborative Governance Dalam Pengembangan Kewirausahaan Terpadu Di Kecamatan Pancoran Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Jurnal Adhikari*, 2(1), 226–234. <https://doi.org/10.53968/ja.v2i1.56>
- Tampongangoy, D. (2018). Peranan Kepala Distrik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Distrik Salkma Kabupaten Sorong Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(54), 1–15.
- Tando, C. E., Sudarmo, S., & Haryanti, R. H. (2019). Pemerintahan Kolaboratif Sebagai Solusi Kasus Deforestasi di Pulau Kalimantan: Kajian Literatur. *Jurnal Borneo Administrator*, 15(3), 257–274. <https://doi.org/10.24258/jba.v15i3.516>
- Tando, C. E., Sudarmo, S., & Haryanti, R. H. (2020). Collaborative Governance In Public Service In Indonesia: A Systematic Mapping Study. *Jurnal Ilmu Sosial*, 18(2), 144–163. <https://doi.org/10.14710/jis.18.2.2019.144-163>
- Tua, N., & Sihaloho, P. (2022). *Collaborative Governance Dalam Penanggulangan Banjir di Kota Medan*. 6, 161–174.
- Utami, L. T., Syafri, W., & Mulyati, D. (2022). Tata Kelola Pemerintahan Kolaborasi Dalam Pelayanan Ijin Usaha Mikro Kecil Di Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Management Studies and ...*, 3(November), 3683–3694.
- Viale Pereira, G., Cunha, M. A., Lampoltshammer, T. J., Parycek, P., & Testa, M. G. (2017). Increasing collaboration and participation in smart city governance: a cross-case analysis of smart city initiatives. *Information Technology for Development*, 23(3), 526–553. <https://doi.org/10.1080/02681102.2017.1353946>
- Wahananing, S., & Prasajo, E. (2020). *Tata Kelola Kolaboratif Dalam Upaya Penanggulangan Pasca Gempa di Wilayah Jawa Bagian Barat Indonesia merupakan negara dengan yang bencana menjadi penting , bahwa besarnya potensi Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) (dalam lapisan masyarakat bisa te*. 8(September), 1–19.
- Wang, J., & Ran, B. (2018). Sustainable Collaborative Governance in supply chain. *Sustainability (Switzerland)*, 10(1), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su10010171>

Wijayanti, A., & Kasim, A. (2022). Collaborative Governance Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas-PK) di Indonesia: Sebuah Studi Literatur. *Integritas : Jurnal Antikorupsi*, 7(2), 291–310. <https://doi.org/10.32697/integritas.v7i2.858>



L

A

M

P

I

R

A

N





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Ulmi Sri Mutia
Nim : 105031102921
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	20 %	25 %
3	Bab 3	7 %	15 %
4	Bab 4	2 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 25 Agustus 2023
Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Him, M.I.P
NBM. 964 591

BAB I ULMI SRI MUTIA

105031102921

by Tahap Tutup



Submission date: 25-Aug-2023 07:24AM (UTC+0700)

Submission ID: 2150810671

File name: BAB_I_TESIS_ULMI_SRI_MUTIA.docx (41.96K)

Word count: 1423

Character count: 9459

BAB I ULMI SRI MUTIA 105031102921

ORIGINALITY REPORT

8% SIMILARITY INDEX	7% INTERNET SOURCES	5% PUBLICATIONS	4% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1 journal.iaisambas.ac.id Internet Source		3%
2 jurnal.um-tapsel.ac.id Internet Source		3%
3 Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper		2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



BAB II ULMI SRI MUTIA

105031102921

by Tahap Tutup



Submission date: 25-Aug-2023 07:25AM (UTC+0700)

Submission ID: 2150811002

File name: BAB_II_TESIS_ULMI_SRI_MUTIA.docx (1.13M)

Word count: 7298

Character count: 49961

BAB II ULMI SRI MUTIA 105031102921

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

21%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jipp.sulselprov.go.id Internet Source	8%
2	doc-pak.undip.ac.id Internet Source	3%
3	journal.ipb.ac.id Internet Source	2%
4	www.scilit.net Internet Source	2%
5	jiap.ub.ac.id Internet Source	2%
6	journal.yrpioku.com Internet Source	2%
7	id.123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB III ULMI SRI MUTIA

105031102921

by Tahap Tutup



Submission date: 25-Aug-2023 07:25AM (UTC+0700)

Submission ID: 2150811309

File name: BAB_III_TESIS_ULMI_SRI_MUTIA.docx (29.64K)

Word count: 1461

Character count: 9976

BAB III ULMI SRI MUTIA 105031102921

ORIGINALITY REPORT

7% SIMILARITY INDEX	9% INTERNET SOURCES	5% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	id.123dok.com Internet Source		3%
2	jurnal.pknstan.ac.id Internet Source		2%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source		2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On

BAB IV ULMI SRI MUTIA

105031102921

by Tahap Skripsi



Submission date: 25-Aug-2023 07:26AM (UTC+0700)

Submission ID: 2150811766

File name: BAB_IV_TESIS_ULMI_SRI_MUTIA.docx (3.85M)

Word count: 8224

Character count: 54548

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source



2%



Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



BAB V ULMI SRI MUTIA

105031102921

by Tahap Tutup



Submission date: 25-Aug-2023 07:27AM (UTC+0700)

Submission ID: 2150812024

File name: BAB_V_TESIS_ULMI_SRI_MUTIA.docx (16.14K)

Word count: 311

Character count: 2150

BAB V ULMI SRI MUTIA 105031102921

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

issuu.com
Internet Source



3%



Exclude quotes

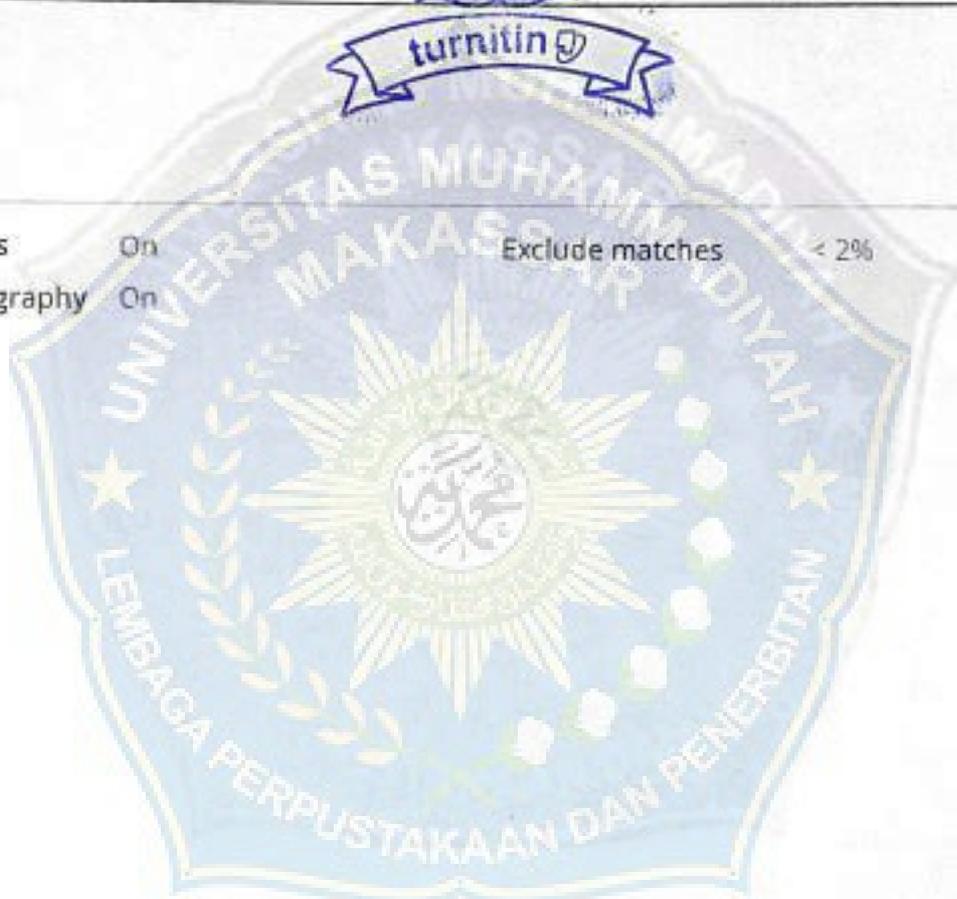
On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



RIWAYAT HIDUP



Ulmi Sri Mutia, lahir pada tanggal 27 Juli 1997 di Kabupaten Barru. Ia merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara buah cinta dari pasangan bapak H.M.Syuaib, S.Ag., dan Almarhumah Hj. Sitti Suleha, S.Pd.SD. Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Inpres 23 Pekkae Kabupaten

Barru pada tahun 2009. Kemudian pada tahun 2012 menyelesaikan sekolah jenjang pertama di SMP Negeri 1 Tanete Rilau, lalu melanjutkan pendidikan ke jenjang atas yakni di SMA Negeri 3 Barru dan selesai pada tahun 2015. Ditahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi yakni di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Al-Gazali Barru dengan program studi Ilmu Administrasi Publik. Selanjutnya, di tahun 2021, dengan motivasi belajar yang masih tinggi, kembali melanjutkan pendidikannya di jenjang S2 pada Universitas Muhammadiyah Makassar dengan program studi Magister Ilmu Administrasi Publik.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir tesis ini dan mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Publik. Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya tesis yang berjudul “Collaborative Governance dalam Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik *Bantuka’ Boss* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru” dan berhasil mempertanggungjawabkannya didepan penguji sehingga memperoleh gelar M.A.P.