

***Collaborative Governance* dalam Kebijakan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan Kota Bogor (ASINAN BOGOR)**

Ratu Ulfah Zakiah¹, Dewi Nur Fadhillah², Reza Gustina³, Tri Ratnasari⁴, Denny Hernawan⁵, Faisal Tri Ramdani⁶

^{1,2,3,4,5,6}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda
Korespondensi : Faisal Tri Ramdani, email : faisaltr@unida.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan tentang penerapan *e-Government* dalam peningkatan layanan kepada masyarakat, khususnya layanan informasi dan menciptakan pemerintahan yang baik. Pemerintah harus mengikuti kemajuan teknologi agar tidak tertinggal dalam menyediakan pelayanan publik yang baik. *Collaborative governance* melibatkan pemangku kepentingan diluar pemerintah atau negara secara langsung. Dari sinilah kemudian, Pemerintah Kota Bogor melakukan kemitraan dengan PT. Cartenz menciptakan aplikasi ASINAN Kota Bogor sebagai bentuk pendukung penerapan *e-Government* khususnya di Kota Bogor. Penelitian ini dilakukan untuk meninjau peran dan kontribusi berbagai pihak dalam proses *collaborative governance* melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor. Studi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan langkah-langkah sistematis studi keperpustakaan atau *library research*. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis data *research*. Analisis penelitian *collaborative governance* dalam kebijakan publik melalui ASINAN Kota Bogor peneliti menggunakan metode yang didasarkan pada konsep *Triple Helix*. Setiap aktor memiliki peran dalam konsep *Triple Helix*, yang terdiri dari peran pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa peran pemerintah, sektor swasta (PT. Cartenz Group), dan masyarakat memiliki peran yang penting dalam kolaborasi ini. Pemerintah bertanggung jawab sebagai regulator dan pemegang kebijakan, sementara PT. Cartenz Group mengembangkan dan menyediakan solusi teknologi, dan masyarakat memberikan masukan dan berperan sebagai pengguna aplikasi. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat penyelesaian permasalahan, dan untuk memaksimalkan pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif.

Kata kunci: *e-Government*, *Collaborative governance*, Kebijakan Publik, Aplikasi Asinan Kota Bogor

I. PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari globalisasi, penggunaan teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat yang hidup di era modern. Kemajuan ini telah menimbulkan tuntutan yang signifikan terhadap pemerintah sebagai fasilitator layanan publik untuk menjadi lebih terbuka, efisien, dan efektif dalam menjalankan pemerintahannya. Disamping itu, pemerintah harus memberi akses yang lebih mudah untuk informasi, khususnya yang berkaitan dengan pemerintahan. Dengan demikian, mendorong pemerintah untuk menerapkan pemerintahan yang efisien dan berkualitas, yang dikenal sebagai *good governance*.

Pemerintah diharuskan untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi agar tidak tertinggal dalam menciptakan pelayanan publik yang baik. Menurut Hage dan Powers dalam Atthahara, H. (2018) menyebutkan penggunaan teknologi komputer merupakan ciri khas era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini. *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah guna berkomunikasi dengan masyarakat, bisnis, pemerintah, dan pihak-pihak terkait dengan memberikan layanan secara efisien dan akurat, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 telah diterbitkan oleh pemerintah yang menetapkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Kebijakan ini dirancang untuk mendorong implementasi *e-Government* sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam penyediaan informasi, serta untuk menciptakan tata pemerintahan yang efektif. Tujuan utama *e-Government* adalah untuk membangun jaringan komunikasi yang memungkinkan orang berinteraksi, bertransaksi, dan mendapatkan layanan yang mudah (Anggana, Y.P. 2015).

Collaborative governance menurut Ansell dan Gash dalam Hardi, W (2020) adalah pendekatan pengelolaan pemerintah yang melibatkan para *stakeholder* di luar pemerintah atau negara secara langsung. Dalam hal ini, menitikberatkan pada penggunaan persetujuan dan musyawarah dalam proses pengambilan keputusan secara bersama-sama, dengan tujuan mengembangkan dan menjalankan kebijakan dan program pelayanan publik.

Kolaborasi sebagian besar bergantung pada manajemen jaringan sosial. Jaringan sosial membantu pemangku kepentingan berkomunikasi satu sama lain. Dengan ini, teori kolaborasi menganalisis tata kelola dari sudut pandang jaringan sosial. Semua pemangku kepentingan harus berpartisipasi dalam diskusi yang mewakili kepentingan mereka dalam model tata kelola kolaboratif. Kebijakan dan masalah publik adalah fokus kerja pemerintah. Institusi publik sangat fokus pada pembuatan kebijakan, tujuan dan proses kerjasama untuk mencapai kesepakatan para pemangku kepentingan. Keadilan sosial diperlukan untuk menjalankan pemerintahan kolaboratif untuk memenuhi kepentingan publik (Hardi, W. 2020).

Bovaird mengartikan hubungan kerjasama antara pemerintah dan sektor swasta diatur berdasarkan kesepakatan timbal balik, yang melampaui dan mengatasi ketentuan dalam setiap perjanjian antara lembaga di sektor publik serta Lembaga di sektor swasta atau non-publik. Kemitraan tidak dapat didefinisikan hanya sebagai kontrak kerja sama, menurut Bovaird. Dalam konsep kemitraan antara sektor publik dan swasta, kerjasama merujuk pada kolaborasi yang mengikutsertakan semua pihak yang berkepentingan, di luar kesepakatan dalam kontrak, dalam proses pelaksanaan kontrak.

Kerja sama antara pemerintah dan sektor swasta memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan bentuk kerja sama lainnya, seperti swastanisasi, *outsourcing* dan kontrak kerja. Jenis kerjasama ini lebih mirip dengan kerjasama pemerintah-swasta guna menyelesaikan masalah satu pihak daripada menyelesaikan masalah untuk kedua pihak. Pemerintah bekerjasama dengan institusi di luar pemerintah dalam beberapa arena, ini termasuk kolaborasi antara institusi pemerintah (internal), kerjasama antara institusi pemerintah dan institusi bisnis, dan kolaborasi antara institusi pemerintah dan lembaga masyarakat sipil (Dwiyanto, 2011 dalam buku Hardi W. 2020).

Dalam era *digital* yang semakin maju, pemerintah dan masyarakat saling berinteraksi melalui *platform* informasi. Salah satu bentuk interaksi tersebut adalah melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN), yang memungkinkan masyarakat untuk memperoleh akses cepat dan mudah terhadap berbagai layanan publik. Pada bulan Juni yang bersamaan dengan Hari Jadi Kota Bogor (HJB), Pemerintah Kota Bogor berencana meluncurkan Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor. Aplikasi ASINAN Kota Bogor merupakan inovasi yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Bogor dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, langkah ini diambil. Aplikasi ini dibuat melalui kolaborasi dengan pihak swasta yaitu PT. Cartenz. Ini merupakan metode baru yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan yang tersedia di setiap kelurahan dan kecamatan Kota Bogor, yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Sebagai bagian dari Kota di Indonesia, Kota Bogor menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik yang efektif dan efisien. Beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain ketidakefisienan koordinasi antar Lembaga pemerintah, kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta adanya hambatan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik. Oleh karena itu, penting untuk mengadopsi pendekatan *collaborative governance* dalam pengelolaan kebijakan publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor.

Beberapa pelayanan di kecamatan maupun kelurahan masih menggunakan metode manual di mana masyarakat harus mengunjungi secara langsung Kantor Kelurahan dan/atau Kecamatan, sehingga banyak masyarakat yang merasa bahwa birokrasi ini kurang efektif. Pada kenyataannya pelayanan yang mudah dan cepat adalah kebutuhan masyarakat dan menjadi tuntutan perkembangan zaman dan teknologi. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan Kecamatan dan Kelurahan serta masyarakat bisa mendapatkan layanan dengan menggunakan *gadget* kapanpun dan dimanapun adalah tujuan Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor.

Melalui pendekatan *collaborative governance* dalam kebijakan publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor, diharapkan dapat tercipta sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan kontribusi berbagai pihak dalam proses *collaborative governance*, serta untuk mengetahui bagaimana *collaborative governance* dalam kebijakan publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat partisipasi masyarakat, meningkatkan akuntabilitas pemerintah, dan mencapai hasil kebijakan yang lebih baik. Dalam konteks aplikasi ASINAN Kota Bogor, *collaborative governance* dapat menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat penyelesaian permasalahan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia.

Dengan memahami latar belakang ini, diharapkan bahwa studi ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pentingnya penerapan *collaborative governance* melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor dan memberikan rekomendasi kebijakan yang memanfaatkan cara yang tepat dapat meningkatkan

kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

II. METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena dengan memperoleh data yang berupa kata-kata, gambaran, dan narasi dari partisipan atau sumber daya yang relevan. Penelitian ini lebih fokus pada pemahaman makna dan konteks yang melibatkan interpretasi peneliti terhadap data yang dikumpulkan. Tujuan dari pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif adalah untuk gambaran atau penjelasan yang terperinci dan komprehensif mengenai fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah studi kepustakaan atau *library research*. Berbagai sumber literatur dimanfaatkan untuk memperoleh data yang dibutuhkan, termasuk jurnal penelitian yang telah dipublikasikan baik di tingkat lokal maupun internasional, tulisan ilmiah, penelitian sebelumnya, dan artikel terkait. Merujuk pada Merdalis (1986:26). Pendekatan penelitian ini menggunakan metode untuk mencapai tujuan menjelaskan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sedang berlangsung (Sarminto, J., (10)).

III. HASIL DAN DISKUSI

Akses Layanan Instan Kota Bogor (ASINAN BOGOR), adalah aplikasi pelayanan yang dibangun berdasarkan Kerjasama antara Pemerintah Kota bogor dan PT. Cartenz Group selaku Lembaga Swasta Sosial Nasional sebagai penyedia *e-Government*. Cartenz Group sebagai penyedia *e-Government* terkemuka di Indonesia. Sejak tahun 2014, Cartenz Group telah berdiri dengan tujuan untuk menghadirkan transparansi dalam dunia bisnis melalui solusi teknologi inovatif. Mereka membantu lembaga dan industri di semua tingkatan dalam memanfaatkan sistem informasi yang handal dan terintegrasi bagi pemerintah serta masyarakat Indonesia.

Hasil analisis pada penelitian *Collaborative Governance* dalam Kebijakan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor, peneliti menggunakan pendekatan melalui konsep *Triple Helix*. Sulistyani menyatakan bahwa dalam konsep *Triple Helix*, terdapat peran yang dimainkan oleh setiap pihak aktor, termasuk peran pemerintah, peran swasta, dan peran masyarakat. Dalam penelitian tentang *collaborative governance* dalam Kebijakan Publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor, berikut adalah hasil analisis menggunakan pendekatan *Triple Helix*:

1. Peran Pemerintah

Pemerintah Kota Bogor memiliki peran sentral dalam kolaborasi ini. Sebagai regulator dan pemegang kebijakan, pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan regulasi dan kebijakan yang mendukung implementasi aplikasi ASINAN Kota Bogor. Pemerintah juga berperan dalam membangun kerangka Kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat guna memastikan kesesuaian kebijakan publik dengan kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan.

2. Peran Swasta

Peran swasta, termasuk perusahaan teknologi dan *startup*, dalam hal ini adalah PT. Cartenz Group yang berperan dalam mengembangkan atau memperluas dan menyediakan solusi teknologi yang melibatkan aplikasi ASINAN Kota Bogor. Mereka memilih keahlian dan sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan dan memperbaharui aplikasi tersebut, serta meningkatkan kualitas layanan yang disediakan. Kolaborasi dengan sektor swasta juga dapat memperkuat aspek pendanaan, pemasaran, dan pengelolaan aplikasi ASINAN Kota Bogor.

3. Peran Masyarakat

Partisipasi aktif dari masyarakat sangat penting dalam kolaborasi ini. Masyarakat dapat memberikan masukan, umpan balik, dan kebutuhan yang spesifik terkait dengan penggunaan aplikasi ASINAN Kota Bogor dalam kebijakan publik. Masyarakat juga dapat berperan sebagai pengguna langsung aplikasi dan berkontribusi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Keterlibatan masyarakat dapat memastikan bahwa kebijakan publik yang diimplementasikan melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pembagian jenis layanan terhadap SOP dalam aplikasi ASINAN BOGOR terbagi menjadi dua, yaitu: (1) Resiko rendah, yaitu resiko layanan terhadap SOP dalam verifikasi yang bisa ditangani oleh *Front Office* kemudian langsung kepada Lurah atau Camat, untuk memangkas birokrasi. (2) Resiko tinggi, yaitu resiko layanan terhadap SOP dalam verifikasi yang langsung ditangani oleh staf atau kasi, untuk meningkatkan akurasi sekaligus mengendalikan resiko.

Masyarakat dapat mengakses semua layanan dalam satu sistem yang dapat diakses baik melalui website, Android, maupun IOS. Fitur yang disuguhkan dalam aplikasi yaitu masyarakat dapat memantau status layanan, antrian, hingga melakukan interaksi dengan petugas melalui fitur komentar yang disediakan. Dalam implementasinya, terdapat dua pembagian mekanisme layanan dalam layanan ASINAN BOGOR, yaitu (1) *walk in*, dan *online*. Untuk masyarakat sebagai pengguna layanan yang memiliki *smartphone* dapat mengakses layanan melalui aplikasi yang dapat di unduh pada *play store* untuk pengguna android, namun untuk pengguna IOS masih dalam pengembangan untuk peningkatan layanan dan dapat diakses di waktu yang akan datang. Layanan ASINAN juga bisa di akses masyarakat melalui website <https://asinankotabogor.citigov.id/>.

Masyarakat dapat melakukan akses langsung melalui *online* dengan cara pemohon mengisi formulir permohonan. Untuk permohonan via aplikasi android, maka pemohon langsung melakukan *input* dan *upload* berkas persyaratan sendiri, pemohon dapat meninjau langsung *history* permohonan hingga hasil akhir *print out/file* dokumen pelayanan diterima oleh pemohon. Masyarakat dapat mendownload surat keterangan sementara (resi) dan mengambil file asli ke kantor dengan menyiapkan tanda terima digital saat pengambilan berkas. Bagi masyarakat yang terkendala jaringan, awam dengan layanan digital dan kesulitan mengakses *online*, hingga masyarakat yang tidak memiliki *smartphone*, masyarakat bisa mengajukan layanan *walk in* atau mengunjungi kantor Kelurahan setempat.

Semua layanan akan masuk ke *e-office* sehingga petugas dapat bekerja dimana saja dan kapan saja. Terdapat fitur standar untuk petugas seperti Riwayat, informasi status, nomor tiket, nomor antrian, hingga fitur untuk melakukan komunikasi dua arah seperti kolom komentar, fitur panggilan suara dan video (dari petugas ke masyarakat). Petugas dapat melakukan pengalihan (disposisi), persetujuan (jika memilih *auth*), dan tolak (jika memiliki *auth*). Petugas dapat menerima notifikasi saat ada pesan masuk ataupun informasi, kemudian terdapat fitur *history* dengan memilih menu *history* disposisi sehingga petugas dapat melihat histori pengalihan.

Beberapa layanan yang dapat diakses oleh masyarakat Berikut adalah daftar dokumen yang diperlukan: (1) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM); (2) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); (3) Surat Keterangan Belum Pernah Menikah; (4) Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah; (5) Surat Keterangan Janda atau Duda; (6) Surat Keterangan Kematian WNI; (7) Surat Keterangan Penghasilan; (8) Surat Keterangan Domisili Yayasan atau Organisasi; (9) Surat Keterangan Pemekaran Wilayah; (10) Surat Keterangan Dispensasi Nikah; (11) Surat Keterangan atau Pengantar Kawin (NA); (12) Surat Keterangan Kelahiran; (13) Surat Keterangan Domisili Haji; (14) Surat Kematian Suami atau Istri (untuk kelengkapan NA); (15) Surat Keterangan Lain-lain; dan (16) Surat Keterangan Domisili Calon Haji. Sejak periode uji coba, total permohonan layanan yang masuk mencapai 5.123 hingga tanggal 1 Mei 2023.

IV. KESIMPULAN

Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan, bahwa penerapan *collaborative governance* melalui aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor memiliki peran penting dalam mengoptimalkan mutu pelayanan publik dan melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Beberapa temuan penting dalam penelitian ini meliputi:

1. Kemajuan teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari masyarakat modern, dan pemerintah perlu beradaptasi dengan kemajuan tersebut untuk memberikan layanan publik yang lebih baik.

2. *Collaborative governance*, yaitu pendekatan pengelolaan pemerintah yang melibatkan pemangku kepentingan di luar pemerintah secara langsung, menjadi landasan dalam penerapan kebijakan publik melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor.
3. Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat diperlukan dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peran pemerintah sebagai regulator dan pemegang kebijakan, peran sektor swasta dalam mengembangkan dan menyediakan solusi teknologi, serta partisipasi aktif masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan kolaborasi ini.
4. Aplikasi ASINAN Kota Bogor memberikan akses layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat memantau status layanan, antrian, dan berinteraksi dengan petugas.
5. Semua fitur yang disediakan pada aplikasi ASINAN Kota Bogor bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik di Kota Bogor. Walau masih banyak kekurangan, Pemerintah Kota Bogor akan terus mengembangkan aplikasi tersebut menjadi lebih baik. Sehingga masyarakat akan merasa puas dengan apa yang pemerintah sediakan.

Dalam keseluruhan, penerapan *collaborative governance* melalui aplikasi ASINAN Kota Bogor diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat penyelesaian masalah, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks ini, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi landasan penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

V. REFERENSI

- Angguna, Y. P. (2015). *Upaya pengembangan e-government dalam pelayanan publik pada dinas koperasi dan UKM Kota Malang* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Bogor, D. K. (2023, Mei 2). *Kota Bogor Segera Luncurkan Aplikasi Akses Layanan Instan (Asinan)*. Diambil kembali dari Diskominfo Kota Bogor: <https://kominfo.kotabogor.go.id/index.php/post/single/888>
- Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Tata-Pemerintahan di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Elisa, N (2022). *Collaborative Governance dalam Pengelolaan Objek Wisata Air Terjun Ceuraceu Embon di Desa Alue Jang Kecamatan Pasie Raya Kabupaten Aceh Jaya.*, repository.ar-raniry.ac.id, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/22707/>
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh S. (Eds.) (2012). *An Introduction to Collaborative Governance*.
- Hardi, W. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*.
- Lab, P. C. (-, - -). *Citigov Mendekatkan Layanan Pemerintah*. Diambil kembali dari Citigov: <https://citigov.id>

Nabatchi, T, & Emerson, K (2021). 24. Implementation in collaboration governance. ... of *collaborative public management*, books.google.com,
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=ZBodEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA402&dq=nabatchi+varieties+of+collaboration+in+public+administration+the+challenge+of+value+creation&ots=3ieURNZXO3&sig=yet645D_MfBvodOdS0i1SzSv_wUs

NGAPA, PKDIK COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN HASIL. *digilibadmin.unismuh.ac.id*,
<https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/11017-Full Text.pdf>

Sunitiyoso, Y, Wicaksono, A, Utomo, DS, Putro, US, & ... (2012). Developing strategic initiatives through Triple Helix interactions: Systems modelling for policy development. *Procedia-Social and ...*, Elsevier,
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812039055>

Peraturan:

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government*