



Special Issue :

Webinar Nasional **HUMANIS** 2025

Website. :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

Program Pascasarjana Magister Manajemen
Jl. Raya Puspittek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310,
Email : humanismanajemen@gmail.com

KEMITRAAN PEMERINTAH DAN SWASTA DALAM INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA TANGERANG SELATAN: STUDI TEORITIS BERDASARKAN PENDEKATAN **COLLABORATIVE GOVERNANCE DAN NEW PUBLIC MANAGEMENT**

Slamet Riyadi¹⁾, Fauzia Nurhalimah²⁾ dan Susi Sundari³⁾

Universitas Pamulang

slamyadi0055@gmail.com¹⁾ fauzia.nurhalimah97@gmail.com²⁾, susisundari.3r@gmail.com²⁾,

Abstract. This study aims to theoretically explore the partnership between the government and the private sector in implementing innovations in population administration services in South Tangerang City. The problems found include less than optimal socialization, low public literacy, and limited human resources and service infrastructure. The method used in this study is a descriptive qualitative approach by conducting a literature review based on the theory of Collaborative Governance and New Public Management. The findings of the study indicate that the partnership between the government and the private sector has a positive impact on improving the quality of public services, especially population administration. The concept of Collaborative Governance is implemented through cooperation by involving active participation from various parties in every process, starting from planning, implementation, evaluation and improvement, which is symbiotic mutualism, namely all parties will equally get positive impacts and benefits from the cooperation. While the concept of New Public Management focuses on efficiency and achievement of results including the implementation of government programs and increased profits or benefits from the private sector.

Keywords: Service Innovation; Partnership; Collaborative Governance; and New Public Management.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami secara teoritis kemitraan antara pemerintah dan swasta dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan. Adapun permasalahan yang ditemukan di antaranya adalah kurang optimalnya sosialisasi, rendahnya literasi masyarakat, serta terbatasnya sumber daya manusia dan infrastruktur pelayanan. Metode yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan tinjauan literatur yang berlandaskan pada teori Collaborative Governance dan New Public Management. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan. Konsep Collaborative Governance diterapkan melalui kerja sama dengan melibatkan partisipasi aktif dari berbagai



pihak dalam setiap proses, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan penyempurnaan, yang bersifat symbiosis mutualisme, yaitu semua pihak akan sama-sama mendapatkan dampak positif dan keuntungan dari kerja sama tersebut. Sedangkan konsep New Public Management berfokus pada efisiensi dan pencapaian hasil di antaranya terlaksananya program pemerintah dan meningkatnya profit atau keuntungan dari pihak swasta.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan; Kemitraan; Collaborative Governance; dan New Public Management.

PENDAHULUAN

Dalam sistem demokrasi seperti di Indonesia, pelayanan publik bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi peran serta dari semua pihak juga sangat dibutuhkan terutama sektor swasta dan masyarakat itu sendiri sebagai pengguna layanan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan akan pentingnya standar pelayanan dan partisipasi masyarakat dalam perancangan serta penilaian layanan. Keterlibatan aktif baik melalui umpan balik yang positif, mematuhi aturan yang ada, ataupun turut berpartisipasi dalam proses pengawasan, dapat menjadi pendorong perubahan menuju perbaikan dalam pelayanan publik.

Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu wilayah yang giat melakukan inovasi dalam pelayanan publik khususnya layanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi informasi melalui layanan digital atau *e-government* sudah dilaksanakan sebagai solusi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat dan mudah. Hal ini sebagai bentuk implementasi terhadap Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Administrasi kependudukan sangat penting dalam penyelenggaran pelayanan publik karena berhubungan dengan identitas yang menjadi pelindung hukum dan hak bagi masyarakat, hal ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-undang UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Tidak hanya itu, administrasi kependudukan juga dikatakan bukan hanya sebagai pelayanan dasar di Indonesia, melainkan sebagai dasar dari semua pelayanan.

Di tengah tuntutan dan kebutuhan masyarakat saat ini terhadap pelayanan publik yang harus cepat dan mudah, Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah meluncurkan inovasi khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui adanya jalinan kemitraan dengan sektor swasta guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemitraan ini dijalankan dalam bentuk kolaborasi serta kerja sama yang bertujuan untuk memperluas akses layanan, meningkatkan efisiensi, serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam layanan administrasi kependudukan. Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang menekankan bahwa lembaga pemerintahan, swasta dan masyarakat dapat terlibat dalam hal tersebut.

Pendekatan Tata Kelola Pemerintahan Kolaboratif (*Collaborative Governance*) dan Manajemen Publik Modern (*New Public Management*) menjadi kerangka yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta mengevaluasi keberhasilan dan dampak dari implementasinya. Adapun



tulisan ini bertujuan untuk meneliti implementasi serta dampak dari adanya kemitraan antara pemerintah dan swasta dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan melalui Konsep *Collaborative Governance* dan *New Public Management*.

KAJIAN LITERATUR

1. Kemitraan Pemerintah dan Swasta (*Public Private Partnership / PPP*)

Kemitraan antara Pemerintah dan Swasta atau *Public-Private Partnership* (PPP) adalah bentuk kolaborasi antara lembaga pemerintah dan sektor swasta dalam menyediakan layanan publik atau infrastruktur. Tujuan dari PPP adalah untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan keunggulan serta partisipasi sektor swasta, terutama dalam inovasi, sosialisasi, manajemen, dan fasilitas (Hodge dan Greve, 2007).

Dalam ranah pelayanan administrasi kependudukan, PPP dapat melibatkan pengembangan sistem teknologi informasi untuk layanan, bantuan dalam mensosialisasikan program, serta penyediaan fasilitas lainnya. Pendekatan ini memungkinkan pemerintah untuk mengatasi batasan anggaran dan sumber daya manusia sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam layanan administrasi kependudukan.

2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai penggunaan gagasan atau cara yang baru dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas, efektivitas, dan kemudahan akses layanan untuk masyarakat (Osborne dan Brown, 2005).

Dalam sektor administrasi kependudukan, inovasi dapat berupa:

- a. Layanan berbasis elektronik;
- b. Layanan terintegrasi dalam bentuk layanan paket dokumen kependudukan;
- c. Pemanfaatan kartu identitas;
- d. Pembukaan gerai di pusat perkumpulan masyarakat;
- e. Layanan jemput bola dan layanan *delivery*; dsb.

3. Teori *Collaborative Governance*

Konsep Tata Kelola Pemerintahan Kolaboratif merujuk pada proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara bersama oleh pemerintah, sektor bisnis, dan masyarakat dalam suatu kerangka kerja yang sama (Ansell dan Gash, 2008). Pendekatan ini berfokus pada kerja sama antar sektor yang partisipatif, mengutamakan konsensus, dan berlandaskan pada kepentingan Bersama.

Konsep *Collaborative Governance* dikatakan efektif ketika:

- a. Terdapat saling ketergantungan antar pihak;
- b. Proses dilandasi oleh kepercayaan dan komunikasi terbuka;
- c. Tersedia forum dialog yang setara; dan
- d. Ada hasil bersama yang diupayakan.

4. Teori Manajemen Publik Modern (*New Public Management / NPM*)

Manajemen Publik Modern (NPM) merupakan suatu cara reformasi dalam administrasi publik yang menonjolkan nilai-nilai efisiensi, tanggung jawab, fokus pada hasil, dan penerapan



praktik manajerial dari sektor swasta ke dalam birokrasi pemerintahan (Hood, 1991; Osborne dan Gaebler, 1992).

Ciri-ciri utama NPM antara lain:

- a. Fokus pada kinerja dan hasil;
- b. Desentralisasi kewenangan;
- c. Penerapan sistem pengukuran kinerja;
- d. Kompetisi antar unit kerja publik; dan
- e. Keterlibatan sektor swasta dalam pelayanan.

5. Hubungan Antara *Public Private Partnership, Collaborative Governance, dan New Public Management* dalam Konteks Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kemitraan antara pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari konsep *Collaborative Governance* dan *New Public Management*. Di satu sisi, kemitraan ini memerlukan kerja sama dan koordinasi yang intensif antar pihak untuk mencapai tujuan yang sama sesuai dengan yang ditekankan oleh konsep *Collaborative Governance*. Di sisi lainnya, kemitraan pemerintah dan swasta memungkinkan tercapainya efisiensi dan hasil yang terukur, sejalan dengan prinsip-prinsip *New Public Management*.

Oleh karena itu, penggabungan ketiga konsep ini menjadi dasar teori yang kuat untuk memahami bagaimana kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta dalam implementasi inovasi pelayanan khususnya administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan. Kolaborasi strategis ini tidak hanya mendorong dalam pelaksanaan inovasi pelayanan public saja, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas publik melalui partisipasi dan peran serta swasta juga masyarakat dalam membantu program pemerintah.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data yang dikumpulkan berbentuk teks dan gambar, yang diperoleh dari wawancara, catatan, dokumentasi pribadi, foto, atau sumber dokumentasi lainnya (Moleong, 2005). Pendekatan ini bertujuan untuk menggali fenomena tertentu, seperti sifat, reaksi, niat, dan perilaku yang dijelaskan melalui kata-kata serta dalam konteks posisi yang alami, dengan memanfaatkan beragam metode yang bersifat natural (Moleong, 2012 dan Nazir, 2005). Sumber data diperoleh dari sumber primer dan sekunder, dengan data primer diperoleh dari informan internal pemerintah dan swasta sebagai sumber utamanya. Sementara itu, data sekunder diperoleh secara melalui literatur, dokumen pendukung, regulasi, serta penelusuran di internet.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif** dengan jenis **studi teoritis**. Studi ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam konsep kemitraan pemerintah dan swasta dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan konsep *Collaborative Governance* dan *New Public Management*. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yang berfokus pada penelaahan literatur, teori, dan dokumen kebijakan tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung.



2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data dari berbagai sumber sebagai **data sekunder**-nya, antara lain:

- a. Literatur akademik seperti buku, jurnal ilmiah dan artikel;
- b. Dasar hukum atau regulasi pemerintah;
- c. Publikasi media dan berita resmi pemerintah mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara:

- a. **Studi dokumentasi**, yaitu penelusuran dan analisis terhadap dokumen-dokumen resmi, laporan kebijakan, dan hasil penelitian terdahulu;
- b. **Kajian literatur**, yakni telaah mendalam terhadap teori dan konsep dari sumber ilmiah mengenai *Public-Private Partnership*, *Collaborative Governance*, dan *New Public Management*.

4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari berbagai cara dan sumber kemudian dianalisis secara **kualitatif deskriptif**, dengan langkah-langkah berikut:

- a. **Reduksi data**, memilih dan memilah informasi yang relevan dengan topik;
- b. **Penyajian data**, menyusun temuan dalam bentuk narasi dan kerangka tematik yang mengacu pada teori utama.
- c. **Penarikan Kesimpulan**, menyusun interpretasi berdasarkan hasil kajian literatur yang dibandingkan dengan kondisi empiris di Kota Tangerang Selatan.

Analisis ini dilakukan dengan menjadikan konsep *Collaborative Governance* dan *New Public Management* sebagai lensa teoritis utama untuk memahami peran dan kontribusi kemitraan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

5. Validitas Data

Untuk menjaga keabsahan data dalam studi teoritis ini, digunakan metode **triangulasi sumber** yaitu dengan membandingkan dari berbagai jenis data yang ada seperti, dokumen dan literatur. Selain itu, **relevansi teoritis** dan **konsistensi konsep** dijadikan acuan utama untuk memastikan bahwa argumen yang disusun memiliki dasar ilmiah yang kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tantangan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Tangerang Selatan

Beberapa tantangan utama antara lain:

- a. Belum optimalnya pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya administrasi kependudukan;
- b. Rendahnya literasi digital masyarakat dalam mencari informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Terbatasnya sumber daya manusia dan infrastruktur.



2. Bentuk Kemitraan Pemerintah dan Swasta (*Public Private Partnership / PPP*)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan telah melakukan kerja sama dengan berbagai pihak baik dari sektor pemerintah ataupun swasta seperti unit-unit fasilitas kesehatan, manajemen pusat perbelanjaan, *tenant-tenant*, universitas, kementerian agama dan penyedia jasa layanan ojek online untuk mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan. Adapun inovasi tersebut antara lain:

- a. Kerja sama dengan unit fasilitas kesehatan di wilayah Kota Tangerang Selatan meliputi rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, klinik, puskesmas dan bidan dalam layanan terintegrasi yaitu paket dokumen kependudukan meliputi Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak yang diberikan secara bersamaan kepada pasien yang mengalami peristiwa persalinan di unit faskes tersebut;
- b. Kerja sama dengan penyedia jasa layanan ojek online yaitu Gojek dan Grab dalam inovasi pengiriman dan pengantaran dokumen kependudukan;
- c. Kerja sama dengan manajemen pusat perbelanjaan serta universitas dalam penyediaan fasilitas layanan Gerai Dukcapil di 4 (empat) mal dan 2 (dua) universitas;
- d. Kerja sama dengan kementerian agama di wilayah Kota Tangerang Selatan dalam program percepatan penerbitan dan pembaharuan data pada Kartu Keluarga bagi pengantin baru; serta
- e. Kerja sama dengan *tenant-tenant* seperti area permainan anak, rumah makan dan klinik gigi dalam program pemanfaatan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui pemberian *benefit* seperti *souvenir* atau *merchandise* serta harga potongan atau diskon.

3. Analisis Berdasarkan Konsep *Collaborative Governance*

Kolaborasi ini melibatkan aktor dari pihak pemerintah dan swasta dalam merencanakan, menjalankan, mengevaluasi dan menyempurnakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan melalui adanya partisipasi aktif yang sama-sama memberikan pengaruh positif serta kemudahan bagi semua pihak terutama masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Kolaborasi tersebut dijalankan melalui kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dengan pihak terkait yang bersifat *symbiosis mutualisme*, dimana kedua belah pihak akan sama-sama mendapatkan dampak dan keuntungan dari kerja sama yang terjalin. Karena pada dasarnya sektor swasta memiliki produk/jasa yang bisa dijual, sedangkan pemerintah memiliki massa atau masyarakat.

4. Analisis Berdasarkan Konsep *New Public Management*

Kemitraan ini mencerminkan penerapan konsep NPM dengan sama-sama mendapatkan dampak positif dan keuntungan, antara lain:

a. Pemerintah

Dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan:

- 1) Terbantu dalam pemberian sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan administrasi kependudukan;
- 2) Efisiensi anggaran karena terbantu dalam penyediaan sumber daya manusia dan kebutuhan infrastruktur atau fasilitas pelayanan;
- 3) Titik lokasi layanan yang tersebar;
- 4) Terlaksananya program percepatan dalam penerbitan dokumen kependudukan; dan
- 5) Terlaksananya program peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan melalui inovasi pelayanan.



b. Swasta

Dalam hal ini adalah semua mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan:

- 1) Terbantu dalam pemasaran produk/jasa;
- 2) Meningkatnya profit dari produk/jasa yang dikerja samakan; dan
- 3) Memiliki nilai tambah dalam hal kerja sama dengan pemerintah.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kemitraan pemerintah dan swasta di Kota Tangerang Selatan dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk implementasi dari konsep *Collaborative Governance* dan *New Public Management*. Bawa kemitraan yang terjalin memberikan dampak positif dan keuntungan bagi seluruh pihak khususnya pemerintah itu sendiri, sektor swasta, dan masyarakat Kota Tangerang Selatan sebagai penerima layanan melalui tersedianya layanan administrasi kependudukan yang mudah dan tersebar di berbagai lokasi.

2. Saran

- a. Pelibatan sektor swasta dan masyarakat secara lebih luas dalam pelaksanaan program pemerintah;
- b. Evaluasi berkala terhadap kinerja kemitraan dan dampaknya terhadap kualitas layanan; serta
- c. Mengadakan FGD (*Forum Group Discussion*) secara berkala dengan semua pihak guna menciptakan inovasi baru yang mungkin dilakukan di masa mendatang serta menyempurnakan inovasi yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal Penelitian

- Ansell, C., dan Gash, A. 2008. *Collaborative Governance in Theory and Practice*. Journal of Public Administration Research and Theory, Volume 18 Nomor 4, 543–571.
- Denhardt, R. B., dan Denhardt, J. V. 2000. *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. Public Administration Review, Volume 60 Nomor 6, 549–559.
- Hodge, G., dan Greve, C. 2007. *Public-Private Partnerships: An International Performance Review*. Public Administration Review, Volume 67 Nomor 3, 545–558.
- Hood, C. 1991. *A Public Management for All Seasons?*. Public Administration, Volume 69 Nomor 1, 3–19.
- Osborne, D., dan Gaebler, T. 1992. *Reinventing Government*. Addison-Wesley.
- Osborne, S.P., dan Brown, K. 2005. *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.



HUMANIS

(Humanities, Management and Science Proceedings)



Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga.

Keputusan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 000.9.1/Kep.479-Huk/2024 tentang Daftar Pembaharuan Urusan Pemerintahan Pada Perangkat Daerah.