

Penerapan Collaborative Governance Sebagai Strategi Inovasi Pelayanan Publik Digital di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi

Vonny Fardila¹, Rio Yusri Maulana², Jefri Al Kausar³

¹²³ Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jambi, Indonesia, 001020

Telp: +6283172553127

E-mail: vonnyfardyla26@gmail.com¹, rioyusrimaulana@unja.ac.id², jefrialkausar@unja.ac.id³

KEYWORDS

Collaborative Governance
Digital Innovation
Public Service
Technology
Jambi City

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of collaborative governance as an innovation strategy in digital public services at the Jambi City Public Service Mall (MPP). The research is motivated by the increasing need for integrated, efficient, and transparent public services in the digital era. The purpose of this study is to examine how collaboration between government institutions, the private sector, and the community contributes to the improvement of digital service quality. Using a qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies involving various stakeholders. The findings reveal that the application of collaborative governance in the MPP of Jambi City promotes synergy among institutions, enhances transparency, and accelerates service delivery through technological integration such as digital queuing systems and online complaint platforms. However, challenges remain, particularly related to institutional coordination and digital infrastructure readiness. The study concludes that collaborative governance serves as an effective framework for realizing innovative, participatory, and technology-based public services that respond to citizens' needs efficiently and responsively.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penerapan collaborative governance sebagai strategi inovasi dalam pelayanan publik digital di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan terhadap layanan publik yang terintegrasi, efisien, dan transparan di era digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kolaborasi antara lembaga pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan collaborative governance di MPP Kota Jambi mampu menciptakan sinergi antarinstansi, meningkatkan transparansi, dan mempercepat proses pelayanan melalui integrasi teknologi seperti sistem antrian digital dan platform pengaduan daring. Namun demikian, masih terdapat tantangan terutama dalam hal koordinasi kelembagaan dan kesiapan infrastruktur digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa collaborative governance menjadi kerangka kerja yang efektif untuk mewujudkan pelayanan publik yang inovatif, partisipatif, dan berbasis teknologi, yang mampu merespons kebutuhan masyarakat secara efisien dan responsif.

Kata Kunci

Collaborative Governance
Inovasi Digital
Pelayanan Publik
Teknologi
Kota Jambi

1. Pendahuluan

Perkembangan layanan di era teknologi yang terus maju semakin beragam, meliputi aplikasi, website, call center, serta berbagai layanan digital lainnya. Namun, pada hakikatnya, layanan terbaik yang dapat diberikan pemerintah adalah pelayanan yang memperhatikan aspek-aspek yang mendukung tercapainya kualitas pelayanan yang optimal. Pada umumnya, seorang administrator pemberi pelayanan publik lebih memprioritaskan kepentingan masyarakat atau diri sendiri (Leksono et al., 2025). Hal ini sejalan dengan hakikat pelayanan publik itu sendiri, yang merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat (Ulfah et al., 2024). Namun, kualitas pelayanan publik di Indonesia sering kali mengalami berbagai tantangan, baik dari segi efisiensi,

transparansi, maupun aksesibilitas (Ombudsman, 2023).

Di Kota Jambi, salah satu kendala mendasar dalam pelayanan publik adalah belum terintegrasinya kelembagaan dan sistem perencanaan layanan publik secara memadai (WARTA, 2024). Temuan dari pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Jambi menunjukkan bahwa dokumen perencanaan daerah untuk penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi belum sepenuhnya selaras dengan rencana strategis yang ada, dan belum mengatur secara jelas mengenai pengelolaan pengaduan, konsultasi masyarakat, serta integrasi informasi layanan publik (Walfi, 2025).

Selain itu, permasalahan lainnya berpusat pada koordinasi antarinstansi dan kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Meskipun MPP Kota Jambi hadir sebagai pusat layanan terpadu, masih terdapat ego

sektoral antarinstansi yang menyebabkan layanan publik terfragmentasi, ditambah dengan sistem digital yang belum sepenuhnya terintegrasi (Walfi, 2025). Hal ini berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan yang seharusnya lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam menghadapi perkembangan zaman yang serba digital, pemerintah dituntut untuk melakukan transformasi dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Nuryanto, 2023).

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi merupakan salah satu upaya inovatif dalam memberikan layanan publik berintegrasi yang dihadirkan oleh pemerintah Kota Jambi berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 8 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang ditetapkan pada tanggal 6 Juni 2022 di bawah pengelolaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (Jambi, 2022). Dengan menggabungkan berbagai jenis layanan dari berbagai instansi pemerintah dalam satu tempat, MPP bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan administratif (Triyandra et al., 2024). Pada praktiknya, MPP Kota Jambi tidak hanya mengandalkan sistem manual, melainkan juga memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dalam satu lokasi (Infojambi.com, 2025).

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi suatu keharusan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat akan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Meski demikian, pengelolaan MPP tidak dapat dilakukan oleh satu pihak saja, melainkan memerlukan kolaborasi antar berbagai stakeholder, baik pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat.

Dalam konteks ini, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama yang saling berkaitan dan sangat penting dalam pelaksanaan pemerintahan (Natuna, 2025). Fungsi pertama adalah fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan berfokus pada penyediaan layanan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan umum. Fungsi pembangunan terkait dengan perencanaan dan pelaksanaan program-program yang bertujuan untuk memajukan ekonomi, infrastruktur, serta sektor-sektor lain yang berdampak langsung pada kualitas hidup masyarakat. Sementara itu, fungsi pemerintahan umum mencakup

pengelolaan administrasi negara yang efektif, pengambilan kebijakan publik, serta pengawasan terhadap jalannya pemerintahan.

Berkaitan dengan penerapan collaborative governance di Mal Pelayanan Publik, ketiga fungsi tersebut diterapkan secara sinergis untuk mencapai tujuan utama, yaitu penyediaan pelayanan publik yang prima. Collaborative governance mengacu pada model tata kelola yang melibatkan kolaborasi antara berbagai pihak, baik pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat, dalam merancang dan memberikan layanan publik (Zainal & Suaib, 2024). Dengan mengintegrasikan ketiga fungsi birokrasi tersebut, Mal Pelayanan Publik berupaya menciptakan lingkungan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pendekatan kolaboratif ini memungkinkan berbagai elemen masyarakat berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan, sehingga hasil yang dicapai lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, penerapan ketiga fungsi birokrasi dalam kerangka collaborative governance juga memfasilitasi terciptanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti penggunaan teknologi digital yang memungkinkan pelayanan lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat (El-riyasah et al., 2019). Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi memanfaatkan berbagai teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah penggunaan sistem antrian digital yang modern, serta dashboard perizinan yang memungkinkan pemantauan secara real-time. MPP juga mengintegrasikan berbagai layanan publik melalui teknologi informasi, seperti sistem perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) dan platform pengaduan masyarakat seperti Lapor Pak Bos. Selain itu, MPP Kota Jambi menyediakan portal web yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi tentang layanan, mengajukan pengaduan, dan memantau status pengaduan secara online (DPMPTSP, 2025). Seluruh sistem ini dirancang untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses, dengan dukungan infrastruktur digital yang memfasilitasi interaksi efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kolaborasi antara aktor pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik digital melalui pendekatan collaborative governance di MPP Kota Jambi. Analisis difokuskan pada evaluasi peran dan kontribusi masing-masing

aktor dalam optimalisasi layanan berbasis teknologi, serta identifikasi tantangan struktural dan operasional yang muncul selama implementasi sistem pelayanan publik digital di Kota Jambi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis penerapan *collaborative governance* sebagai strategi inovasi pelayanan publik digital di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam dinamika interaksi antaraktor yang terlibat dalam proses pelayanan publik pada berbagai instansi yang tergabung dalam MPP. Sejalan dengan pendekatan tersebut, penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, khususnya pihak-pihak yang memiliki peran, kewenangan, serta keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan dan pengembangan layanan publik berbasis digital di MPP Kota Jambi.

Kolaborasi yang terjadi antara berbagai pihak ini memiliki kompleksitas yang sulit diukur hanya dengan angka, sehingga pendekatan kualitatif memberikan kesempatan untuk menggali dinamika sosial dan proses-proses yang mendasari penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan *collaborative governance*.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik utama, yakni wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Penelitian ini melibatkan tiga orang informan kunci yang dipilih secara *purposive* berdasarkan relevansi peran, kewenangan, serta keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan publik digital di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Informan penelitian terdiri dari perwakilan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Jambi, pejabat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi dengan jabatan Kepala Sub Bagian, serta seorang Pranata Komputer Ahli Pertama. Ketiga informan tersebut dipandang memiliki kapasitas, pengetahuan, dan pengalaman yang memadai untuk memberikan informasi yang komprehensif terkait implementasi *collaborative governance* serta inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Jambi.

Selanjutnya, observasi partisipatif dilakukan untuk memantau langsung implementasi teknologi dalam

MPP, seperti penggunaan sistem antrian digital dan platform pengaduan berbasis online. Observasi ini memberikan wawasan mengenai bagaimana teknologi diterapkan dalam praktik pelayanan publik dan sejauh mana teknologi tersebut mempengaruhi kualitas layanan. Selain itu, data juga diperoleh melalui studi dokumentasi, yang mencakup dokumen perencanaan, laporan tahunan, serta kebijakan dan regulasi yang mengatur operasional MPP. Dokumentasi ini penting untuk memberikan konteks yang lebih mendalam mengenai dasar hukum dan kebijakan yang mendukung keberlangsungan MPP.

Setelah data terkumpul, tahapan selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data kualitatif. Proses awal dalam analisis data adalah reduksi data, yaitu menyaring informasi yang relevan dan mengorganisasi data sehingga lebih terfokus. Data yang sudah dipilih dan dikelompokkan kemudian akan disajikan dalam bentuk matriks, diagram, atau narasi deskriptif, yang mempermudah pemahaman terhadap temuan-temuan penelitian. Data ini akan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi isu-isu utama yang terkait dengan penerapan *collaborative governance* dan inovasi pelayanan publik digital. Terakhir, pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti akan menghubungkan temuan-temuan yang diperoleh dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengevaluasi efektivitas kolaborasi antara berbagai aktor dalam MPP, dampak dari inovasi digital terhadap kualitas layanan publik, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem tersebut.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses dan dinamika yang terjadi dalam penerapan *collaborative governance* di MPP Kota Jambi. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan gambaran yang jelas mengenai berbagai peluang dan hambatan dalam inovasi pelayanan publik berbasis digital, serta bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Collaborative Governance Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi memulai penerapan pelayanan publik digital di Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi

layanan bagi masyarakat dan pelaku usaha. MPP diharapkan dapat mempercepat proses administrasi dan memberikan kemudahan akses terhadap berbagai layanan publik. Selain itu, kolaborasi antar instansi di Kota Jambi menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan MPP. Hal ini disebabkan oleh ketergantungan MPP pada sinergi dan koordinasi yang baik antara berbagai lembaga yang terlibat dalam operasionalnya.

Kolaborasi antar instansi tersebut menjadi kunci utama dalam menciptakan layanan yang terpadu, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. DPMPTSP Kota Jambi bekerja sama dengan berbagai lembaga pemerintah, BUMN/BUMD, serta instansi vertikal dengan langkah-langkah strategis agar layanan di MPP semakin efektif dan memuaskan. Beberapa cara yang ditempuh DPMPTSP untuk menjalin dan memperkuat kerja sama ini adalah sebagai berikut.

1. Penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS)

DPMPTSP melakukan kesepakatan formal dengan instansi terkait, seperti Dukcapil, Kepolisian, BPN, BPJS, dan lainnya, untuk menetapkan bentuk kerja sama, tanggung jawab, serta jenis layanan yang diberikan di MPP.

2. Integrasi Sistem Layanan Digital Melalui kerja sama teknis

DPMPTSP menghubungkan sistem informasi antarinstansi agar data dan proses pelayanan dapat diakses secara terpusat dan real-time, seperti sinkronisasi data kependudukan, perizinan, dan pajak daerah.

3. Koordinasi dan Evaluasi Berkala

DPMPTSP rutin mengadakan rapat koordinasi dengan seluruh instansi mitra untuk membahas kendala, mengevaluasi kinerja layanan, dan merumuskan inovasi pelayanan publik yang lebih baik.

4. Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas SDM

Kerja sama dengan lembaga lain dilakukan untuk melatih petugas front office dan back office agar memiliki kompetensi pelayanan prima dan kemampuan menggunakan sistem digital.

5. Inovasi Bersama dalam Layanan Publik

Kolaborasi juga dilakukan untuk menghadirkan layanan baru berbasis digital, seperti pendaftaran izin online, anjungan pelayanan mandiri, atau integrasi layanan investasi.

6. Kolaborasi Promosi dan Edukasi Publik

DPMPTSP bersama instansi lain aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang kemudahan layanan di MPP, melalui media sosial, kegiatan publik, maupun kerja sama dengan media lokal.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi, yang dikelola oleh DPMPTSP, telah mengimplementasikan berbagai perubahan dan inovasi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satunya adalah digitalisasi sistem perizinan dan non-perizinan, di mana DPMPTSP memperkenalkan sistem perizinan online terpadu yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan, memantau, dan mencetak izin tanpa perlu datang langsung ke kantor. Langkah ini tidak hanya mempercepat proses layanan tetapi juga meningkatkan transparansi. Selain itu, MPP Kota Jambi juga mengintegrasikan sistem layanan digital antar instansi, seperti Dukcapil, BPJS, BPN, dan Kepolisian, melalui kerja sama dengan berbagai lembaga, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administratif dalam satu platform yang lebih efisien.

Untuk mendukung pelayanan yang lebih mandiri, MPP menyediakan anjungan pelayanan mandiri atau self-service kiosks yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan seperti pencetakan dokumen, pengecekan status perizinan, dan mendapatkan informasi seputar layanan publik secara langsung. Sebagai tambahan, sistem antrian online memudahkan masyarakat dalam mengambil nomor antrian dan memantau jadwal pelayanan secara real-time. Layar informasi digital (digital signage) yang dipasang di area MPP juga memberikan panduan dan informasi layanan yang selalu diperbarui.

Selain itu, DPMPTSP Kota Jambi mengembangkan portal layanan publik dan aplikasi mobile sebagai sarana utama untuk mempermudah masyarakat mengakses berbagai jenis layanan, informasi perizinan, serta pengaduan masyarakat dengan cepat dan mudah. Inovasi ini juga sejalan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di MPP, yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Masyarakat juga bisa menyampaikan aduan atau melakukan konsultasi secara daring melalui chat, email, atau kanal media sosial resmi DPMPTSP, sehingga mempercepat respons terhadap kebutuhan publik.

Sehingga dengan adanya portal dan aplikasi layanan online, masyarakat kini dapat mengajukan perizinan, mengecek status permohonan, dan memperoleh informasi tanpa harus datang

langsung ke MPP, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu, sistem digital yang diterapkan memungkinkan proses verifikasi, validasi data, dan penerbitan dokumen dilakukan secara otomatis dan terintegrasi, sehingga mengurangi waktu antri dan menghilangkan kebutuhan untuk proses manual, menjadikan seluruh layanan lebih cepat dan efisien.

Teknologi ini juga meningkatkan transparansi layanan dengan menyediakan informasi secara real-time, termasuk mengenai persyaratan, biaya, dan estimasi waktu pelayanan, yang membantu masyarakat memahami prosedur dengan jelas dan mencegah praktik yang tidak transparan. Masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas antrian online atau anjungan pelayanan mandiri (self-service kiosk) yang tersedia di MPP untuk mengurus dokumen tanpa bantuan petugas, memberikan pengalaman yang lebih praktis dan mandiri. Selain itu, layanan pengaduan dan konsultasi daring

memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau pertanyaan melalui website, email, atau media sosial DPMPTSP, dengan respons yang lebih cepat dan efisien.

Integrasi data antar instansi juga menjadi salah satu keunggulan teknologi digital ini, karena masyarakat tidak lagi perlu membawa berkas berulang kali. Data yang terhubung antar instansi yang tergabung dalam MPP memungkinkan pengaksesan informasi secara langsung, membuat proses pelayanan lebih lancar dan terkoordinasi.

3.2 Tantangan Implementasi Collaborative Governance dalam Pengelolaan MPP Kota Jambi

Penerapan collaborative governance dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi menunjukkan dinamika yang kompleks karena melibatkan berbagai instansi dengan kewenangan, regulasi, serta karakteristik organisasi yang berbeda. Keberhasilan kolaborasi lintas sektor sangat ditentukan oleh keselarasan aturan main, kapasitas aktor, dan mekanisme koordinasi yang terstruktur. Sementara itu, menekankan bahwa kolaborasi antar lembaga publik sering menghadapi tantangan pada tahap penyelarasan kepentingan dan distribusi kewenangan, terutama dalam konteks pelayanan publik yang terintegrasi.

Dalam konteks pelayanan publik digital, menegaskan bahwa integrasi layanan berbasis digital membutuhkan kesiapan kelembagaan, interoperabilitas sistem, serta kepercayaan antar aktor yang terlibat. Hal ini sejalan dengan temuan Adila dkk (2024) yang menyatakan bahwa lemahnya

koordinasi antar lembaga, perbedaan standar operasional, serta keterbatasan sumber daya menjadi faktor penghambat utama dalam implementasi tata kelola kolaboratif berbasis digital. Oleh karena itu, tantangan yang dihadapi DPMPTSP Kota Jambi dalam mengelola kerja sama antar instansi di MPP tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural dan kultural. Adapun tantangan yang dihadapi ialah:

1. Perbedaan Regulasi dan Kewenangan Antarinstansi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan regulasi, standar operasional prosedur (SOP), serta pembagian kewenangan antar instansi menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan layanan terpadu. Ketidakselarasan kerangka regulasi dapat memicu tumpang tindih kewenangan dan memperlambat proses pengambilan keputusan. Dalam praktiknya di MPP Kota Jambi, proses penyelarasan prosedur membutuhkan koordinasi intensif agar tidak terjadi konflik kewenangan antar lembaga.

2. Integrasi Sistem Digital dan Data

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa integrasi sistem layanan elektronik antar instansi masih menghadapi kendala karena perbedaan platform dan standar data. Interoperabilitas sistem merupakan prasyarat utama dalam pelayanan publik digital, yang mencakup aspek keamanan data, standarisasi format, dan kesepakatan tata kelola data. Kondisi ini berdampak pada lambatnya pertukaran data dan efektivitas layanan terpadu di MPP Kota Jambi.

3. Koordinasi dan Komunikasi Lintas Lembaga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi lintas lembaga membutuhkan mekanisme yang lebih sistematis. Kolaborasi yang efektif harus didukung oleh forum komunikasi yang rutin, kepemimpinan fasilitatif, dan komitmen bersama. Di MPP Kota Jambi, koordinasi masih bergantung pada pertemuan insidental, sehingga berpotensi memunculkan miskomunikasi dan kurang optimalnya pengambilan keputusan bersama.

4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur

Penelitian ini menemukan adanya disparitas kapasitas sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur antar instansi. Sawir (2024) menegaskan bahwa kapasitas digital aparatur dan kesiapan infrastruktur menjadi faktor penentu dalam keberhasilan transformasi layanan publik. Kurangnya pelatihan berkelanjutan berdampak pada rendahnya pemahaman aparatur terhadap sistem pelayanan digital.

5. Perbedaan Budaya Kerja dan Prioritas Lembaga

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perbedaan budaya organisasi dan prioritas program antar instansi menghambat proses penyamaan visi pelayanan terpadu. Perbedaan nilai dan budaya kerja sering menjadi hambatan laten dalam collaborative governance karena memengaruhi pola kerja sama dan tingkat kepercayaan antar aktor.

6. Kendala Teknis dan Administratif dalam Implementasi MoU/PKS

Temuan penelitian menunjukkan bahwa proses penyusunan dan penandatanganan MoU dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) sering memerlukan waktu yang panjang. Kompleksitas prosedur legal-formal dalam kolaborasi lintas lembaga merupakan tantangan umum, terutama ketika melibatkan instansi vertikal atau lembaga tingkat pusat.

3.3 Mekanisme Komunikasi Lintas Instansi dalam Pengelolaan MPP

Untuk memastikan komunikasi berjalan efektif antar pihak yang terlibat dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik (MPP), DPMPTSP Kota Jambi menerapkan strategi komunikasi dan koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan. Komunikasi yang terinstitusionalisasi melalui forum formal merupakan prasyarat utama dalam collaborative governance agar tercipta keselarasan tujuan dan kepercayaan antar aktor.

Pertama, DPMPTSP Kota Jambi secara rutin menyelenggarakan rapat koordinasi lintas instansi. Praktik ini selaras dengan pandangan Maulana dkk (2024) yang menyebutkan bahwa pertemuan tatap muka secara berkala berfungsi sebagai arena membangun konsensus, menyelesaikan konflik, dan memperkuat komitmen bersama dalam kolaborasi publik.

Kedua, pembentukan tim koordinasi dan forum komunikasi lintas instansi dilakukan sebagai mekanisme kelembagaan. Keberadaan struktur koordinasi formal sangat penting untuk menjaga akuntabilitas dan keberlanjutan kerja sama antar organisasi dalam tata kelola kolaboratif.

Ketiga, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam koordinasi antarinstansi sejalan dengan konsep digital collaborative governance yang menekankan pentingnya platform digital dalam mempercepat pertukaran informasi, meningkatkan transparansi, dan mengurangi hambatan birokrasi.

Keempat, kewajiban penyusunan laporan dan pelaksanaan evaluasi berkala mencerminkan prinsip

performance management dalam kolaborasi sektor public.

Kelima, pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi lintas instansi sesuai dengan pandangan Mozin dkk (2025) yang menyatakan bahwa peningkatan kapasitas aktor kolaboratif merupakan kunci keberhasilan transformasi layanan publik berbasis digital.

Keenam, penerapan pendekatan kolaboratif dan partisipatif dalam komunikasi mencerminkan prinsip *shared understanding* dan *joint ownership*, di mana keterbukaan dan saling percaya menjadi fondasi utama dalam menciptakan tata kelola yang efektif.

3.4 Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di MPP Kota Jambi

Transformasi pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan dari model konvensional menuju pelayanan publik berbasis digital dan kolaboratif. Penerapan digitalisasi sistem perizinan dan non-perizinan, integrasi layanan antarinstansi, serta pemanfaatan anjungan pelayanan mandiri merefleksikan upaya pemerintah daerah dalam membangun layanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Fenomena ini sejalan dengan konsep digital era governance serta pengembangan digital government yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Digitalisasi layanan perizinan yang memungkinkan pengajuan dan pemantauan dokumen secara daring telah memperpendek rantai birokrasi dan mengurangi beban administratif masyarakat. Kondisi ini menguatkan pandangan Yulanda dan Adnan (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam sektor publik mampu menurunkan biaya transaksi dan meningkatkan efisiensi birokrasi. Integrasi sistem antarinstansi, seperti Dukcapil, BPJS, BPN, dan Kepolisian, juga memperlihatkan adanya upaya penerapan interoperabilitas data, sebagaimana direkomendasikan oleh OECD (2020) dalam pengembangan layanan publik terpadu berbasis digital.

Pemanfaatan sistem antrean daring, layar informasi digital, serta anjungan pelayanan mandiri telah meningkatkan kepastian layanan dan kemudahan akses bagi masyarakat. Hal ini selaras dengan teori aksesibilitas layanan publik yang menyatakan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan inklusivitas. Selain itu, keterbukaan informasi prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan transparansi.

Evaluasi internal dan eksternal terhadap inovasi pelayanan publik digital di MPP Kota Jambi memperlihatkan adanya peningkatan kinerja kelembagaan serta persepsi positif dari pengguna layanan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Pollitt dan Sumantri (2022) yang menegaskan bahwa reformasi sektor publik yang efektif tercermin dari peningkatan kinerja organisasi, kepuasan masyarakat, dan legitimasi institusi.

Keterlibatan masyarakat dan sektor swasta dalam penyelenggaraan layanan di MPP Kota Jambi memperkuat praktik *collaborative governance* di tingkat lokal. Di sisi lain, dukungan sektor swasta melalui penyediaan infrastruktur teknologi dan layanan pendukung memperkuat kapasitas pemerintah daerah.

Upaya menjaga keberlanjutan inovasi digital di MPP Kota Jambi dilakukan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, evaluasi berkala, serta penyelarasan dengan kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Strategi ini mencerminkan prinsip *sustainable digital governance* yang menekankan pentingnya integrasi aspek teknologi, kelembagaan, dan sumber daya manusia agar transformasi digital dapat berlangsung secara berkelanjutan dan adaptif.

3.5 Model Collaborative Governance dalam Pengelolaan MPP Kota Jambi

Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi merepresentasikan model penyelenggaraan pelayanan publik terpadu yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. MPP dibentuk sebagai unit dengan struktur organisasi yang jelas serta pembagian tugas dan fungsi yang terdefinisi secara formal. Konsep ini sejalan dengan pandangan Maolani (2025) yang menekankan bahwa pelayanan publik modern harus berorientasi pada kebutuhan warga dan dirancang melalui pendekatan kelembagaan yang terstruktur.

Peran BAPPEDA dalam penyelenggaraan MPP lebih bersifat strategis dan perencanaan. Keterlibatan BAPPEDA terlihat pada tahapan perencanaan program dan penganggaran, khususnya dalam memastikan bahwa pengembangan MPP selaras dengan prioritas pembangunan daerah. Kondisi ini mencerminkan fungsi perencanaan pembangunan daerah sebagaimana dikemukakan oleh Auliansyah (2024), bahwa lembaga perencanaan berperan penting dalam memastikan sinergi antara program layanan publik dan arah kebijakan pembangunan jangka menengah daerah.

DPMPTSP berperan sebagai pengelola utama MPP, khususnya dalam penyelenggaraan layanan perizinan dan koordinasi teknis antarorganisasi perangkat daerah (OPD). Pelayanan perizinan pembangunan gedung yang melibatkan proses rekomendasi teknis dari PUPR, Dishub, Damkar, dan DLH menunjukkan adanya praktik tata kelola kolaboratif.

Kolaborasi lintas OPD dalam proses perizinan menggambarkan adanya pembagian peran yang berbasis kompetensi teknis. PUPR memberikan rekomendasi terkait aspek struktur dan mekanika bangunan, Dishub menilai aspek rekayasa lalu lintas, sementara Damkar mengevaluasi sistem proteksi kebakaran. Pola ini sesuai dengan pandangan Josafat (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan kolaborasi sektor publik ditentukan oleh kejelasan peran, kewenangan, dan mekanisme koordinasi antar aktor.

Alur pelayanan perizinan yang terintegrasi melalui sistem Online Single Submission (OSS) menunjukkan adanya transformasi menuju tata kelola pemerintahan digital. Penerapan OSS selaras dengan konsep *digital government* yang dikemukakan oleh Ahmad dan Santoso (2025), yang menekankan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan transparansi. Tahapan verifikasi lapangan hingga penerbitan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) memperlihatkan adanya mekanisme kontrol kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan oleh OECD (2020) dalam kerangka pelayanan publik yang akuntabel.

Keberadaan gerai-gerai layanan dari instansi seperti Samsat, Dukcapil, DLH, dan PLN di dalam MPP berfungsi sebagai bentuk integrasi lokasi pelayanan, bukan pengambil alih kewenangan teknis. Secara keseluruhan, pengelolaan MPP Kota Jambi menunjukkan bahwa penerapan *collaborative governance* tidak hanya terletak pada integrasi layanan fisik dalam satu gedung, tetapi juga pada mekanisme koordinasi substantif antar lembaga dalam proses perencanaan, perizinan, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Namun demikian, kompleksitas koordinasi lintas lembaga tetap menuntut penguatan regulasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyempurnaan interoperabilitas sistem digital agar efektivitas MPP dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Penerapan *collaborative governance* sebagai strategi inovasi pelayanan publik digital di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi menunjukkan bahwa kolaborasi lintas instansi merupakan faktor

kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Integrasi antar lembaga, pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan koordinasi kelembagaan telah mendorong terciptanya layanan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses. Digitalisasi perizinan, penggunaan sistem antrean daring, anjungan pelayanan mandiri, serta pengembangan aplikasi layanan publik memperlihatkan adanya transformasi nyata dalam tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah.

Meskipun demikian, penerapan tata kelola kolaboratif tersebut masih menghadapi sejumlah tantangan, khususnya terkait perbedaan regulasi antar instansi, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, perbedaan budaya kerja, serta kompleksitas integrasi sistem digital. Tantangan ini menunjukkan bahwa implementasi collaborative governance dalam pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesiapan kelembagaan, kepemimpinan, dan komitmen bersama antaraktor.

Secara keseluruhan, keberadaan MPP Kota Jambi menjadi model inovasi pelayanan publik berbasis digital yang berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, sekaligus memperkuat prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan publik.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kota Jambi, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Jambi, yang telah memberikan kesempatan, waktu, dan kemudahan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian berjudul “Penerapan Collaborative Governance sebagai Strategi Inovasi Pelayanan Publik Digital di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi”.

6. Daftar Pustaka

- Adila, Nur, Lolita Deby, and Mahendra Putri. 2024. “Digitalisasi Tata Kelola SDM Aparatur Di Indonesia.” (2): 1–12.
- Ahmad, Iwan, and Puji Santoso. 2025. “Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintahan.” (3): 1–10.
- Auliansyah, Rahadian. 2024. “Implementasi Roadmap Reformasi Birokrasi Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang.” 1(1): 1–10.
- DPMPTSP. (2025). *DATA DI MPP KOTA JAMBI*.

- El-riyasa, J., Eprilianto, D. F., & Pradana, G. W. (2019). *DIGITAL INOVASI SEKTOR PUBLIK : EFEKTIVITAS KOLABORASI DALAM IMPLEMENTASI INOVASI DESA DIGITAL*. 10, 127–145.
- Febriyanti, A., Kanti, S. Y., Pratama, S. G., Ridwan. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi Pada Mal Pelayanan Publik Surabaya. *JAPS*. Vol. 6 Agustus
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135.
<https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Infojambi.com. (2025). *Dorong Pelayanan Publik Prima, Wamen PANRB Sebut MPP Kota Jambi Role Model Cerminan Birokrasi Modern*.
https://www.infojambi.com/dorong-pelayanan-publik-prima-wamen-panrb-sebut-mpp-kota-jambi-role-model-cerminan-birokrasi-modern#google_vignette
- Jambi, K. (2022). *PERATURAN WALIKOTA JAMBI NOMOR 08 TAHUN 2022*.
- Josafat, F. 2025. “Kolaborasi Pemerintah , Swasta , Dan Masyarakat Dalam Josafat Fonataba.” 1(4): 1376–95.
- Leksono, V. K., Zahra, T. A., Dhani, R., & Wijayanti, D. (2025). *Menjaga Integritas Aparatur Hukum : Etika Profesi dalam Pelayanan Publik*. 2, 219–231.
- Maolani, Dedeng Yusuf. 2025. “SERVICE-ORIENTED GOVERNANCE : BANDUNG SEBAGAI MODEL.” 3(3): 12–24.
- Maulana, Dinda Rizqia et al. 2024. “Strategi Negosiasi Efektif Di Era Digital Melalui Platform Digital Universitas Muhammadiyah Jakarta , Indonesia.” (4).
- Mozin, Sri Yulianty et al. 2025. “Kelembagaan Pemerintahan Di Era Smart Governance : Strategi Reformasi Menuju Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Government Institutions in the Smart Governance Era : Reform Strategies Towards Technology-Based Public Services.” 8(11): 7218–27.
- Natuna, D. (2025). *TENTANG DPMPTSP KABUPATEN NATUNA*.
https://dpmptsp.natunakab.go.id/tentang-3/?utm_source=chatgpt.com
- Nuryanto, H. (2023). *Era Digital dan Dampak Perkembangan Teknologi yang Pesat!*
https://www.gramedia.com/literasi/era-digital/?srsltid=AfmBOopjG3udMexom8Jx_SRFMt1y0xLtIAN32ya35RxBg9RzxCcU4LXC

- Ombudsman. (2023, January 26). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. *Ombudsman*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk#:~:text=Potret pelayanan publik kita ditandai dengan bertele-tele %28menunda,kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung.>
- Priyanti, Helen, Risna Dewi, Ti Aisyah, and Muhammad Hasyem. 2025. "Implementasi E-Government Berbasis Online Single Submission (OSS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital." 10(3): 579–93.
- Sawir, Muhammad. 2024. "Membangun Budaya Pelayanan Publik Yang Ramah : Implementasi Teknologi Digital Dalam Birokrasi Pemerintahan." 6(2): 216–28.
- Sumantri, Ii. "Reorientasi Reformasi Birokrasi Dan Good Governance Dalam Penyelenggaraan Sektor Publik Di Indonesia." 5(2): 63–72.
- Leksono, V. K., Zahra, T. A., Dhani, R., & Wijayanti, D. (2025). *Menjaga Integritas Aparatur Hukum : Etika Profesi dalam Pelayanan Publik*. 2, 219–231.
- Natuna, D. (2025). *TENTANG DPMPSTP KABUPATEN NATUNA*. https://dpmpstp.natunakab.go.id/tentang-3/?utm_source=chatgpt.com
- Nuryanto, H. (2023). *Era Digital dan Dampak Perkembangan Teknologi yang Pesat!* https://www.gramedia.com/literasi/era-digital/?srsltid=AfmBOopjG3udMexom8Jx_SRFMt1y0xLtiAN32ya35RxBg9RzxCcU4LXC
- Ombudsman. (2023, January 26). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. *Ombudsman*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk#:~:text=Potret pelayanan publik kita ditandai dengan bertele-tele %28menunda,kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung.>
- Priyanti, Helen, Risna Dewi, Ti Aisyah, and Muhammad Hasyem. 2025. "Implementasi E-Government Berbasis Online Single Submission (OSS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital." 10(3): 579–93.
- Triyandra, A. C., Riyandra, R. M., Hendra, M. D., Amran, S. O., & Adriyani, A. (2024). Measuring Community Satisfaction Through Smart Government and Quality of Service in Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 7(1), 94–101. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v7i1.903>
- Ulfah, S. N., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip New Public Service Studi Kasus: Layanan SAMSAT Keliling Balaraja. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.177>
- Walfi. (2025). *Strategi Perencanaan Pembangunan Pelayanan Publik Terpadu Di Kota Jambi: Analisis Kelembagaan Dan Infrastruktur*.
- WARTA, B. (2024). *BPK Ungkap Permasalahan Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi*. https:// warta.bpk.go.id/bpk-ungkap-permasalahan-mal-pelayanan-publik-di-kota-jambi/?utm_source=chatgpt.com
- Yulanda, Aseng, and M Fachri Adnan. 2023. "Transformasi Digital : Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau Dari Perspektif Administrasi Publik." 1(3): 103–10.
- Zainal, N. H., & Suaib, M. R. (2024). *Collaborative Governance Dalam Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*. 3, 86–99. <https://doi.org/10.56326/jp.v3i2.3179>