
ARTIKEL

Collaborative Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong

Siti Nurjannah¹ Salwa Fatika Sari Salempang²

¹² Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

Korespondensi : (sitinurjannah532126@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan *collaborative governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi aparatur distrik, aparatur kelurahan, dan masyarakat sebagai penerima layanan yang dipilih secara purposif. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan menggunakan perspektif *collaborative governance* yang menekankan kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dialog, kepercayaan, komitmen, dan pemahaman bersama. Hasil kajian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan sinergi antara pemerintah distrik, pemerintah kelurahan, dan masyarakat. Kolaborasi yang didukung komunikasi terbuka, koordinasi, kepercayaan, partisipasi, dan komitmen bersama dapat meningkatkan responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan kapasitas aparatur, koordinasi antarpihak, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan *collaborative governance* diperlukan melalui peningkatan kapasitas aparatur, penguatan koordinasi, penyediaan ruang partisipasi masyarakat, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : *collaborative governance*; pelayanan publik; partisipasi masyarakat; tata kelola.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of collaborative governance in improving the quality of public services in Malaimsimsa District, Sorong City. The study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. Research informants include district officials, sub-district/urban village officials, and community members as service recipients, selected purposively. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, using the collaborative governance perspective, which emphasizes initial conditions, institutional design, facilitative leadership, dialogue, trust, commitment, and shared understanding. The findings indicate that improving the quality of public services requires synergy among the district government, urban village governments, and the community. Collaboration supported by open communication, coordination, trust, participation, and shared commitment can improve the responsiveness of public services to community needs. However, implementation still faces challenges, including limited staff capacity, inter-

agency coordination, information transparency, and community participation. Therefore, strengthening collaborative governance is necessary through improving staff capacity, strengthening coordination, providing opportunities for community participation, and conducting continuous evaluation of public services.

Keywords: collaborative governance, public services, community participation, governance.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk utama kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, responsif, dan berkualitas mendorong pemerintah untuk tidak lagi mengandalkan pola birokrasi yang bersifat hierarkis dan satu arah. Pemerintah perlu membangun tata kelola yang mampu melibatkan masyarakat dan berbagai pemangku kepentingan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi pelayanan publik. Dalam perspektif *collaborative governance*, penyelenggaraan pemerintahan diarahkan pada proses pengambilan keputusan dan penyelesaian persoalan publik melalui keterlibatan aktor pemerintah dan nonpemerintah secara bersama-sama (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012).

Collaborative governance menempatkan kolaborasi sebagai mekanisme untuk mempertemukan berbagai aktor yang memiliki sumber daya, kepentingan, dan kapasitas berbeda dalam mencapai tujuan publik yang tidak mudah dicapai oleh pemerintah secara sendiri. Ansell dan Gash (2008) menjelaskan bahwa *collaborative governance* menekankan keterlibatan langsung lembaga publik bersama pemangku kepentingan nonpemerintah dalam proses pengambilan keputusan yang berorientasi pada konsensus. Sementara itu, Emerson et al. (2012) memandang *collaborative governance* sebagai suatu sistem yang memungkinkan berbagai aktor dari sektor publik, swasta, dan masyarakat sipil membangun interaksi, tindakan bersama, serta adaptasi untuk menghasilkan dampak yang lebih baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kapasitas aparatur pemerintah, tetapi juga oleh kemampuan membangun hubungan, kepercayaan, komunikasi, dan pembagian peran antarpemangku kepentingan (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012).

Dalam konteks pemerintahan daerah, pendekatan kolaboratif menjadi semakin penting karena permasalahan pelayanan publik memiliki karakter yang kompleks dan tidak selalu dapat diselesaikan hanya melalui kewenangan birokrasi. Pemerintah daerah membutuhkan dukungan masyarakat, organisasi sosial, sektor swasta, tokoh masyarakat, dan berbagai kelompok kepentingan untuk mengidentifikasi kebutuhan, menyediakan sumber daya, serta melakukan pengawasan terhadap pelayanan. Keberhasilan kolaborasi sangat dipengaruhi oleh kondisi awal antaraktor, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, proses dialog, pembangunan kepercayaan, dan komitmen bersama. Apabila unsur-unsur tersebut dapat dibangun secara baik, kolaborasi dapat menciptakan kapasitas bersama dalam menghasilkan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012).

Konteks tersebut relevan dengan penyelenggaraan pemerintahan di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. Secara kelembagaan, distrik merupakan perangkat daerah yang dipimpin oleh kepala distrik dan memiliki tugas dalam melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah yang dilimpahkan oleh wali kota. Selain itu, kepala distrik memiliki fungsi mengoordinasikan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketenteraman dan

ketertiban, pemeliharaan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan pemerintahan di tingkat distrik, pembinaan pemerintahan kelurahan, serta pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya (Pemerintah Kota Sorong, 2013). Kondisi tersebut menempatkan distrik sebagai salah satu simpul penting yang menghubungkan pemerintah daerah dengan kelurahan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Distrik Malaimsimsa merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Sorong yang memiliki beberapa kelurahan dan karakteristik masyarakat yang beragam. Publikasi *Distrik Malaimsimsa dalam Angka* menunjukkan bahwa data mengenai pemerintahan, kependudukan, sosial, ekonomi, dan kondisi wilayah menjadi bagian penting dalam mendukung perencanaan pembangunan di wilayah tersebut (BPS Kota Sorong, 2025). Keberagaman kondisi masyarakat tersebut menuntut adanya pelayanan publik yang mampu memahami kebutuhan masyarakat secara kontekstual. Dalam situasi demikian, hubungan antara pemerintah distrik, pemerintah kelurahan, masyarakat, serta aktor lainnya menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah diakses, sesuai kebutuhan, dan dapat dipertanggungjawabkan (BPS Kota Sorong, 2025).

Persoalan kualitas pelayanan publik di wilayah Malaimsimsa sebelumnya telah menjadi perhatian penelitian. Numberi et al. (2023), dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Klabulu, Distrik Malaimsimsa, menemukan bahwa perubahan sistem pelayanan pada masa *new normal* membutuhkan penyesuaian kebijakan dan mekanisme kerja pemerintah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kelurahan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyesuaikan kebijakan, kondisi pelayanan, serta kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut memberikan indikasi bahwa pembahasan mengenai pelayanan publik di Malaimsimsa tidak cukup hanya dilihat dari faktor internal organisasi, tetapi juga perlu melihat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam proses penyelenggaraannya (Numberi et al., 2023).

Meskipun demikian, kajian mengenai pelayanan publik di wilayah Malaimsimsa masih dapat dikembangkan dari perspektif *collaborative governance*. Penelitian Numberi et al. (2023) lebih berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan, sedangkan penelitian ini memandang kualitas pelayanan sebagai hasil dari proses interaksi dan kolaborasi berbagai aktor. Perbedaan perspektif tersebut menjadi penting karena pelayanan publik pada tingkat distrik dan kelurahan tidak berlangsung dalam ruang yang terpisah dari masyarakat. Pemerintah membutuhkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan dan memberikan umpan balik, sementara masyarakat membutuhkan pemerintah yang mampu menyediakan pelayanan secara efektif dan responsif (Numberi et al., 2023; Ansell & Gash, 2008).

Dalam kerangka *collaborative governance*, kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh kemampuan aktor membangun komunikasi dan dialog secara berkelanjutan. Dialog memungkinkan pemerintah dan masyarakat memahami kebutuhan serta persoalan pelayanan dari sudut pandang masing-masing. Selain itu, kepercayaan menjadi unsur penting karena kolaborasi sulit berkembang apabila terdapat ketidakpercayaan antaraktor. Emerson et al. (2012) menempatkan dinamika kolaborasi, tindakan bersama, serta dampak dan adaptasi sebagai bagian penting dalam memahami keberhasilan tata kelola kolaboratif. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di Distrik Malaimsimsa perlu dilihat tidak hanya dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan tersebut (Emerson et al., 2012).

Kebutuhan terhadap tata kelola kolaboratif juga berkaitan dengan karakteristik pelayanan publik pada tingkat distrik dan kelurahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Pada tingkatan ini, pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator, koordinator, dan penghubung antara kebutuhan masyarakat dengan kebijakan pemerintah daerah. Keberhasilan menjalankan fungsi tersebut membutuhkan kepemimpinan yang mampu memfasilitasi kerja sama, membangun kepercayaan, dan mengintegrasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah maupun masyarakat. Dalam model Ansell dan Gash (2008), kepemimpinan fasilitatif menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendorong proses kolaborasi ketika terdapat perbedaan kepentingan dan kapasitas antaraktor.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk mengkaji bagaimana hubungan antara pemerintah distrik, kelurahan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya dibangun dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. Kajian ini penting untuk mengetahui bentuk kolaborasi yang telah berjalan, aktor yang terlibat, proses komunikasi dan koordinasi, tingkat kepercayaan serta komitmen bersama, dan berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas kolaborasi. Dengan demikian, penelitian tidak hanya mengukur kualitas pelayanan dari sisi output, tetapi juga menganalisis proses tata kelola yang mendasarinya (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012).

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *collaborative governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. Penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi aktor-aktor yang terlibat dalam kolaborasi, bentuk dan mekanisme kerja sama yang berlangsung, proses membangun kepercayaan dan komitmen bersama, serta kontribusi kolaborasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian *collaborative governance* pada konteks pemerintahan tingkat distrik di wilayah Papua, sedangkan secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Sorong dan Distrik Malaimsimsa dalam membangun pelayanan publik yang lebih partisipatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis penerapan *collaborative governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposif dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap proses pelayanan publik, yang meliputi aparat Distrik Malaimsimsa, aparat kelurahan, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi berupa dokumen pemerintahan, data pelayanan, dan berbagai dokumen lain yang relevan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikembangkan Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Analisis *collaborative governance* mengacu pada kerangka Ansell dan Gash (2008), yang mencakup kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif, termasuk dialog tatap muka, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil sementara. Kerangka tersebut digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana pemerintah distrik, kelurahan, dan masyarakat membangun kerja sama dalam penyelenggaraan pelayanan serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong.

HASIL PENELITIAN

Kondisi Awal dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong berlangsung dalam konteks hubungan langsung antara aparatur pemerintahan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Distrik memiliki posisi strategis dalam mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan yang menjadi kewenangannya. Kondisi tersebut menjadikan kualitas hubungan antara aparatur dan masyarakat sebagai salah satu faktor penting dalam menentukan efektivitas pelayanan publik. Dalam perspektif *collaborative governance*, kondisi awal merupakan faktor penting karena perbedaan sumber daya, kepentingan, dan kapasitas antarpihak dapat memengaruhi kemauan untuk membangun kerja sama (Ansell & Gash, 2008).

Pada tingkat kelurahan, masyarakat memiliki kebutuhan pelayanan yang beragam sehingga pemerintah tidak dapat hanya mengandalkan pendekatan administratif yang bersifat satu arah. Penelitian Numberi et al. (2023) mengenai pelayanan publik di Kelurahan Klabulu, Distrik Malaimsimsa, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan membutuhkan kemampuan aparatur dalam menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan perubahan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pada tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah memahami kondisi masyarakat dan menyesuaikan pelayanan secara responsif (Numberi et al., 2023).

Kolaborasi Pemerintah Distrik, Kelurahan, dan Masyarakat

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah distrik, tetapi membutuhkan keterlibatan pemerintah kelurahan dan masyarakat. Pemerintah distrik berperan dalam koordinasi dan pembinaan, pemerintah kelurahan menjadi pelaksana pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima sekaligus pemberi masukan terhadap kualitas pelayanan. Hubungan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan terhadap pola kerja yang bersifat kolaboratif agar pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Emerson et al., 2012).

Dalam perspektif *collaborative governance*, kolaborasi tidak hanya berarti adanya pertemuan atau komunikasi antaraktor, tetapi mencakup proses membangun hubungan kerja yang memungkinkan para pihak menyepakati tujuan bersama. Ansell dan Gash (2008) menjelaskan bahwa dialog langsung, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, dan pemahaman bersama merupakan unsur penting dalam membangun kolaborasi. Dalam konteks Distrik Malaimsimsa, prinsip tersebut dapat diterapkan melalui komunikasi antara aparatur distrik, kelurahan, dan masyarakat dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan, menyampaikan kebutuhan, serta mencari solusi terhadap kendala yang dihadapi masyarakat.

Dialog dan Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Komunikasi menjadi salah satu unsur penting dalam membangun tata kelola kolaboratif. Pelayanan publik akan lebih efektif apabila masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan kebutuhan, keluhan, maupun saran kepada pemerintah. Sebaliknya, pemerintah perlu memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, waktu, dan mekanisme pelayanan sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang sama mengenai proses pelayanan. Dialog semacam ini dapat menciptakan hubungan yang lebih terbuka antara pemerintah dan masyarakat (Ansell & Gash, 2008).

Emerson et al. (2012) menjelaskan bahwa proses kolaboratif berkembang melalui interaksi yang memungkinkan para aktor membangun *principled engagement*, motivasi bersama,

dan kapasitas untuk melakukan tindakan kolektif. Dengan demikian, komunikasi dalam pelayanan publik tidak seharusnya hanya digunakan untuk menyampaikan informasi administratif, tetapi juga menjadi instrumen untuk membangun kepercayaan dan pemahaman bersama. Dalam konteks Distrik Malaimsimsa, penguatan komunikasi antara aparatur dengan masyarakat menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar merespons kebutuhan masyarakat.

Kepercayaan dan Komitmen dalam Collaborative Governance

Kepercayaan merupakan salah satu unsur fundamental dalam *collaborative governance*. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat akan sulit berkembang menjadi kolaborasi apabila terdapat ketidakpercayaan terhadap kemampuan, komitmen, atau integritas pihak lainnya. Ansell dan Gash (2008) menempatkan pembangunan kepercayaan sebagai proses yang berlangsung secara bertahap melalui interaksi, dialog, dan pengalaman kerja sama. Oleh karena itu, aparatur pemerintah perlu menunjukkan konsistensi, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Komitmen bersama juga diperlukan agar kolaborasi tidak berhenti pada komunikasi tanpa tindakan. Pemerintah distrik dan kelurahan perlu memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan masyarakat perlu berpartisipasi dengan menyampaikan informasi, memberikan masukan, mengikuti prosedur, dan turut mengawasi penyelenggaraan pelayanan. Emerson et al. (2012) menegaskan bahwa komitmen dan motivasi bersama menjadi bagian penting dalam menghasilkan tindakan kolektif yang dapat memberikan dampak terhadap penyelesaian persoalan publik.

Collaborative Governance dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Penerapan *collaborative governance* memiliki relevansi terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena kolaborasi memungkinkan pemerintah memperoleh informasi mengenai kebutuhan masyarakat secara lebih langsung. Masyarakat tidak hanya ditempatkan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai aktor yang memberikan masukan terhadap proses pelayanan. Dengan adanya keterlibatan tersebut, pemerintah dapat mengidentifikasi permasalahan pelayanan secara lebih cepat dan merumuskan perbaikan yang lebih sesuai dengan kondisi masyarakat (Emerson et al., 2012).

Kualitas pelayanan publik pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aparatur dan fasilitas pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi pemerintah membangun pelayanan yang responsif, terbuka, dan berorientasi pada masyarakat. Penelitian Numberi et al. (2023) pada Kelurahan Klabulu menunjukkan pentingnya kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masyarakat. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Distrik Malaimsimsa perlu didukung oleh pola hubungan yang lebih adaptif antara pemerintah dan masyarakat (Numberi et al., 2023).

Faktor Pendukung dan Penghambat Collaborative Governance

Berdasarkan perspektif *collaborative governance*, terdapat sejumlah faktor yang dapat mendukung proses kolaborasi di Distrik Malaimsimsa, antara lain kepemimpinan yang terbuka, komunikasi yang efektif, kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, kejelasan pembagian peran, serta adanya tujuan bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepemimpinan memiliki posisi penting karena dapat menjadi penghubung berbagai kepentingan dan menciptakan ruang dialog bagi para aktor. Ansell dan Gash (2008) menyebut kepemimpinan fasilitatif sebagai salah satu faktor yang dapat membantu mengatasi ketimpangan sumber daya dan perbedaan kepentingan dalam proses kolaborasi.

Sebaliknya, kolaborasi dapat menghadapi hambatan apabila komunikasi antaraktor tidak berjalan dengan baik, partisipasi masyarakat masih rendah, koordinasi antarlembaga lemah, atau terdapat keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan. Hambatan tersebut dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan *collaborative governance* membutuhkan mekanisme koordinasi yang jelas, peningkatan kapasitas aparatur, keterbukaan informasi, serta penyediaan ruang partisipasi masyarakat secara berkelanjutan (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012).

Model Collaborative Governance dalam Pelayanan Publik di Distrik Malaimsimsa

Berdasarkan pembahasan, tata kelola pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa dapat dikembangkan melalui hubungan kolaboratif antara pemerintah distrik, pemerintah kelurahan, dan masyarakat. Pemerintah distrik berfungsi sebagai koordinator dan fasilitator, pemerintah kelurahan sebagai pelaksana pelayanan pada tingkat yang lebih dekat dengan masyarakat, sedangkan masyarakat berperan sebagai pengguna layanan sekaligus mitra dalam memberikan informasi, masukan, dan pengawasan.

Evaluasi & Perbaikan Pelayanan

Model ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kemampuan pemerintah menyediakan layanan, tetapi juga pada kemampuan membangun hubungan yang produktif dengan masyarakat. Dengan demikian, *collaborative governance* dapat menjadi pendekatan yang relevan untuk memperkuat pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa melalui peningkatan partisipasi, komunikasi, kepercayaan, koordinasi, dan tindakan bersama (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012).

KESIMPULAN

Penerapan *collaborative governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Distrik Malaimsimsa Kota Sorong menunjukkan pentingnya membangun hubungan kerja yang sinergis antara pemerintah distrik, pemerintah kelurahan, dan masyarakat. Kolaborasi yang didukung oleh komunikasi terbuka, dialog, kepercayaan, komitmen bersama, koordinasi, serta partisipasi masyarakat dapat memperkuat responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan pelayanan publik. Namun, efektivitas kolaborasi masih dipengaruhi oleh kapasitas aparatur, koordinasi antarpihak, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan *collaborative governance* perlu diarahkan pada peningkatan kapasitas aparatur, penyediaan ruang partisipasi masyarakat, penguatan koordinasi antara distrik dan kelurahan, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Ansell, C., & Gash, A. (2018). Collaborative platforms as a governance strategy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 16–32.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mux030>
- 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>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and implementing cross-sector collaborations: Needed and challenging. *Public Administration Review*, 75(5), 647–663. <https://doi.org/10.1111/puar.12432>
- Bryson, J. M., Quick, K. S., Slotterback, C. S., & Crosby, B. C. (2013). Designing public participation processes. *Public Administration Review*, 73(1), 23–34. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02678.x>
- 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>
- Douglas, S., Berthod, O., Groenleer, M., & Nederhand, J. (2020). Pathways to collaborative performance: Examining the different combinations of conditions under which collaborations are successful. *Policy and Society*, 39(4), 638–658. <https://doi.org/10.1080/14494035.2020.1769275>
- 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>
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). *Collaborative governance regimes*. Georgetown University Press.
- Tando, C. E., Sudarmo, & 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>
- Numberi, A. Y. C., Pakpahan, R. R., Muskita, S. M. W., & Ferdinandus, A. Y. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada era *new normal*/di Kantor Kelurahan Klabulu Distrik Malaimsimsa Kota Sorong. *JURNAL BADATI*, 5(1), 49–59. <https://doi.org/10.38012/jb.v8i1.995>
- Salmawati, S., Saragih, F., Banggu, M., Refra, M. S., Zuhdan, M., & Auliya, A. D. (2026). Collaborative governance and smart public services for sustainable development in West Papua Province. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1). <https://doi.org/10.33506/jn.v12i1.5760>
- Agung, M. F. M. (2025). Strategi collaborative governance dalam reformasi pelayanan publik. *The Indonesian Journal of Public Administration*, 11(1).
- Yurizal, R., & Aripin, S. (2022). Ketimpangan penyediaan pelayanan keimigrasian di daerah terpencil: Proses pengambilan keputusan kolaboratif dalam *vertical collaborative governance* menuju peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Good Governance*, 18(2). <https://doi.org/10.32834/gg.v18i2.496>



- Amin, R. M., Febrina, R., & Wicaksono, B. (2021). Handling COVID-19 from a collaborative governance perspective in Pekanbaru City. *Jurnal Bina Praja*, 13(1), 1–13. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.1-13>
- Berardo, R., Fischer, M., & Hamilton, M. (2020). Collaborative governance and the challenges of network-based research. *The American Review of Public Administration*, 50(8), 898–913. <https://doi.org/10.1177/0275074020927792>
- Alma'arif, & Wargadinata, E. L. (2022). Adopting open government in local development planning: A study on Bekasi Regency. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 26(1), 18–32. <https://doi.org/10.22146/jkap.64692>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- .