

INTISARI

Berkembangnya pola kolaborasi penyelenggaraan layanan yang dilaksanakan oleh instansi dalam suatu pemerintahan kerap dijadikan solusi oleh pemerintah untuk menghadapi berbagai permasalahan serta memenuhi tuntutan publik. Pola hubungan kerja yang baru diharapkan dapat memberi kesempatan kepada pihak yang terlibat untuk mengakses lebih banyak sumber daya dalam mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi, selain itu juga dianggap dapat meningkatkan efisiensi dan memungkinkan masyarakat menerima pelayanan yang lebih efektif.

Namun dalam pelaksanaannya, tidak semua kolaborasi berjalan mulus, penelitian ini didasari oleh adanya perbedaan hasil dalam penerapan kolaborasi penyelenggaraan layanan yang dilaksanakan, dalam konteks ini terdapat perbedaan capaian kinerja kolaborasi pada pelayanan perizinan PBG dan SPP-IRT di Kota Jambi. Tidak tercapainya target retribusi pendapatan daerah serta penurunan jumlah pemohon yang terjadi pada kolaborasi pelayanan PBG, sebaliknya pada pelaksanaan kolaborasi pelayanan SPP-IRT terjadi peningkatan kinerja yang signifikan pasca pelaksanaan kolaborasi. Untuk mengeksplorasi permasalahan tersebut peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses perizinan.

Dengan melakukan komparasi strategi yang diterapkan oleh masing-masing pihak yang berkolaborasi, hasil penelitian menunjukkan kolaborasi yang mampu mencapai kinerja dipengaruhi oleh kepemimpinan yang inovatif dan fasilitatif, gaya komunikasi terbuka sesama pihak yang berkolaborasi dan juga dengan penerima layanan, adanya tata kelola dan sistem layanan yang sederhana, serta dukungan sumber daya manusia yang kompeten. Sedangkan faktor krusial yang menyebabkan tidak tercapainya kinerja kolaborasi yaitu adanya kondisi awal yang tidak disiapkan dengan baik, mulai dari komitmen pemimpin, sumber daya penunjang serta regulasi yang mendasari. Selain itu peneliti juga menemukan faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan kolaborasi yaitu adanya pilihan rasional untuk memaksimalkan keuntungan atau utilitas masyarakat dan juga petugas.

Kata Kunci : *Collaborative Service Provision*, Kolaborasi Penyelenggaraan Layanan, Strategi Kolaborasi, Faktor penghambat dan pendukung kolaborasi, Pilihan Rasional, Pelayanan Perizinan PBG, Pelayanan Perizinan SPP-IRT.

ABSTRACT

The development of collaborative patterns of service delivery carried out by agencies in a government is often used as a solution by the government to deal with various problems and meet public demands. The new pattern of working relationships is expected to provide opportunities for the parties involved to access more resources in finding solutions to the problems faced, while it is also considered to increase efficiency and enable the public to receive more effective services.

However, in practice the implementation of collaboration does not run smoothly, this research is based on the differences in results in the implementation of collaborative service delivery, in this context there are differences in the achievement of collaboration performance in PBG and SPP-IRT licensing services in Jambi City. The non-achievement of the regional revenue levy target and the decrease in the number of applicants that occurred in the PBG service collaboration, on the other hand, in the implementation of the SPP-IRT service collaboration, there was a significant increase in performance after the collaboration implementation. To explore these issues, researchers used a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection is carried out by interviewing parties directly involved in the licensing process.

By comparing the strategies applied by each collaborating party, the results showed that collaborations that were able to achieve performance were influenced by innovative and facilitative leadership, open communication styles among collaborating parties and also with service recipients, simple governance and service systems, and competent human resource support. Meanwhile, the crucial factor that causes the non-achievement of collaboration performance is the initial conditions that are not well prepared, starting from the commitment of leaders, supporting resources and underlying regulations. In addition, researchers also found other factors that influence the implementation of collaboration, namely the existence of rational choices to maximize the benefits or utility of the community and also officers.

Keywords : *Collaborative Service Provision, Collaborative Service Delivery Collaboration Strategy, Factors inhibiting and supporting collaboration, Rational Choice, PBG Licensing Services, SPP-IRT Licensing Services.*