

INTISARI

Tuntutan publik untuk mengakses layanan pos yang lebih baik memicu PT Pos Indonesia untuk melakukan perbaikan-perbaikan baik pelayanan maupun tata kelola. Perbaikan tata kelola yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia dalam menjawab tantangan public adalah dengan melakukan kolaborasi. PT Pos Indonesia melakukan kerjasama dengan membuat sistem kerjasama dalam bentuk *franchise*, dalam hal ini ujung tombak atau *pilot project* dari *franchise* layanan pos yang dimiliki oleh PT Pos Indonesia adalah PT Gama Multi Usaha Mandiri (PT GMUM). Pemilihan PT GMUM sebagai pelaku *pilot project* dari *franchise* layanan pos dimulai dengan adanya kerjasama yang dibangun sebelumnya, yakni kerjasama pendirian salah satu cabang di area kampus Universitas Gadjah Mada (UGM). Namun demikian seiring perjalanan kerjasama memunculkan konflik sederhana. Konflik tersebut menciptakan sebuah kolaborasi baru yakni pihak UGM yang diwakilkan oleh PT GMUM menjadi *franchisor*. Sebagai pelaku *pilot project* PT Pos Indonesia, PT GMUM sukses menjalankannya, hal tersebut dapat dilihat dari penghargaan tiap tahunnya yang diperoleh PT GMUM sehingga dipraktekkan juga kepada kampus lainnya.

Proses kolaborasi yang terjadi sehingga melahirkan sebuah inovasi pelayanan pos penting untuk diungkapkan. Tujuan studi ini untuk mengetahui proses kolaborasi antara sektor publik dengan sektor swasta yang termasuk kategori sukses dipraktekkan. Sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif dipilih peneliti untuk memperoleh kedalaman data, sehingga dalam penelitian ini, peneliti melakukan *internship* selama dua bulan pada kantor PT GMUM. Selanjutnya proses kolaborasi yang terjadi, dapat dijelaskan melalui teori proses kolaborasi yang membagi teori proses kolaborasi mejadi delapan tahapan yakni, dialog bersama, membangun *trust*, identifikasi aktor, pembentukan kelembagaan, *setting* persetujuan dan komitmen, perencanaan kemitraan, implemetasi dan pencapaian hasil, dan evaluasi. Dari hasil studi ini disimpulkan bahwa proses kolaborasi yang terjadi antara PT GMUM dengan PT Pos Indonesia berjalan dengan baik dikarenakan oleh keterlibatan dua aktor yang memiliki potensi yang sangat baik dalam berkerjasama.

Kata Kunci: Kemitraan, Proses Kolaborasi, Konflik, Konsensus.

ABSTRACT

Public demand to access better postal services has led PT Pos Indonesia to make improvements, both services and governance. The governance improvement by PT Pos Indonesia in responding to public challenges is collaborate. PT Pos Indonesia cooperates by establishing a franchise cooperation system, in this case the pilot project of postal service franchise owned by PT Pos Indonesia is PT Gama Multi Usaha Mandiri (PT GMUM). The selection of PT GMUM as the pilot project of the postal service franchise started with the cooperation that was built before, that is the establishment of one branch in the area of Universitas Gadjah Mada (UGM). However, in the implementation of cooperation emerges various simple conflicts. The conflict created a new collaboration of UGM represented by PT GMUM to become a franchisor. As the pilot project of PT Pos Indonesia, PT GMUM successfully run it, it can be seen from the awards each year obtained by PT GMUM so it is practiced also by other campuses.

The process of collaboration that resulting a postal service innovation is important to disclose. The purpose of this study is to find out the process of collaboration between the public sector and the private sector that belongs to the category of success practiced. In accordance with the purpose of research, researchers used descriptive qualitative methods. Descriptive qualitative method was selected to obtain the depth of data, so in this study, researchers do internship for two months at the office of PT GMUM. Furthermore, the process of collaboration can be explained through the theory of collaborative processes that divide into eight stages, they are mutual dialogue, trust building, actors identification, institutional formation, setting agreement and commitment, partnership planning, implementation, achievement of results, and evaluation. The results of this study concluded that the collaboration process between PT GMUM and PT Pos Indonesia runs well due to the involvement of two actors who have excellent potential in cooperation.

Keywords: *Collaboration Process, Consensus, Partnership, SOEs*