

KOLABORASI ANTARA ORGANISASI MASYARAKAT DAN PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Suwandi, Aprillia Pepy kurniasari, Anika Nunik Alfiany, Nur Soleh Kamalludin, Aziz Maemunah

Universitas Pelita Bangsa, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2025

Revised Juni 2025

Accepted Juni 2025

Available online Juni 2025

Email:

suwandi@pelitabangsa.ac.id

april.liapepy19@gmail.com

anika.nunik@gmail.com

nursolehkamalludin16@gmail.com

azizmaemunah21@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas adalah fondasi tata kelola pemerintahan yang baik dan prasyarat utama untuk kesejahteraan Masyarakat. Di Indonesia, terdapat berbagai tantangan yang sangat kompleks, mulai dari birokrasi yang rigid hingga adanya kesenjangan akses di dalam sebuah organisasi, hal ini masih sangat menghambat terwujudnya pelayanan public yang optimal. Dalam konteks ini, kolaborasi strategis antara organisasi masyarakat (OM) dan pemerintah muncul sebagai pendekatan yang krusial untuk mengatasi defisit pelayanan publik. Jurnal ini dibuat untuk menganalisis secara komprehensif dinamika kemitraan ini, mengidentifikasi bentuk - bentuk kolaborasi yang bervariasi mulai dari penyusunan kebijakan partisipatif, penyediaan layanan bersama hingga pengawasan yang lebih transparan dan akuntabilitas. Melalui analisis yang lebih literatur dan konseptual, kami mengungkap bahwa meskipun kolaborasi menawarkan potensi signifikan dalam meningkatkan responsivitas, inklusivitas, transparansi dan efisiensi pelayanan, kemitraan ini juga dihadapkan pada tantangan serius. Tantangan tersebut dapat mencakup perbedaan prioritas, ketidakpercayaan, ketimpangan kapasitas seta potensi kooptasi yang dapat mengikis independensi Organisasi Masyarakat. Meskipun demikian, terdapat dampak positif di dalam kolaborasi ini yang dikelola dengan baik akan cenderung lebih dominan, mendorong inovasi dan menciptakan pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan riil Masyarakat Indonesia.

Kata Kunci : Kolaborasi, Organisasi Masyarakat, Pemerintah, Pelayanan Publik, Kualitas, Tata Kelola

Pendahuluan

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator esensial bagi efektivitas pemerintah dan menjadi barometer utama bagi kesejahteraan suatu bangsa. Di Indonesia, amanat konstitusi dan berbagai peraturan perundang - undangan seperti di atur dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, secara tegas menuntut hadirnya layanan yang prima, transparan, akuntabel dan berpihak pada Masyarakat. Akan tetapi realita di lapangan masih terjadi berbagai macam tantangan yang sangat beragam dan serius. Masalah yang sering muncul seperti inefisiensi birokrasi, fragmentasi layanan, kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan spesifik Masyarakat, serta masih adanya praktik penyalahgunaan wewenang, hal ini seringkali menghambat akses Masyarakat terhadap hak - hak dasar mereka. Tantangan ini semakin lebih kompleks mengingat karakteristik geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan dengan keberagaman social, budaya dan tingkat Pembangunan yang bervariasi di setiap daerahnya.

Dalam menjawab kompleksitas tantangan pelayanan public modern, paradigma pemerintah telah mengalami pergeseran yang cukup signifikan. Dari pendekatan “**Old Public Administration**” yang cenderung hierarkis dan bersifat komando, menuju “**New Public Management**” yang lebih menekankan terhadap efisiensi dan orientasi pasar, hingga saat ini lebih mengemuka konsep “**New Public Governance**”. Paradigma yang terakhir mengakui bahwa penyelesaian masalah public yang efektif tidak lagi menjadi domain eksklusif pemerintah, melainkan membutuhkan keterlibatan aktif dan kolaborasi lintas sektor, termasuk Organisasi Masyarakat (OM). Organisasi Masyarakat yang meliputi berbagai entitas seperti Lembaga swadaya Masyarakat (LSM), organisasi keagamaan, asosiasi profesi hingga

komunitas akar rumput, memiliki peran vital sebagai representasi sara publik, penyedia layanan alternatif dan agen pengawas independent. Kedekatan mereka dengan Masyarakat, fleksibilitas operasional dan seringkali kapasitas inovatif, menjadikan organisasi Masyarakat mitra strategis yang tak terpisahkan dalam ekosistem pelayanan publik.

Mengingat bahwa pemerintah memiliki keterbatasan dalam sumber daya, jangkauan, dan kecepatan adaptasi, sementara OM memiliki keunggulan dalam kelincahan, kepekaan lokal, dan legitimasi dari basis komunitas, **kolaborasi antara OM dan pemerintah** menjadi strategi yang tak terelakkan. Kemitraan ini menawarkan potensi sinergi yang besar, di mana kekuatan satu pihak dapat melengkapi kelemahan pihak lain, menciptakan solusi yang lebih holistik dan berkelanjutan. Pemerintah dapat memperkuat legitimasinya, meningkatkan akurasi informasi tentang kebutuhan riil masyarakat, serta mengadopsi pendekatan inovatif yang dibawa oleh OM. Sebaliknya, OM dapat memperluas skala dampak programnya, memperoleh akses terhadap sumber daya dan dukungan kebijakan, serta meningkatkan efektivitas advokasinya melalui kemitraan dengan pemerintah.

Namun, meskipun urgensi dan potensi kolaborasi ini telah diakui, praktik kemitraan antara OM dan pemerintah di Indonesia masih diwarnai oleh berbagai kompleksitas dan hambatan. Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada peran masing-masing aktor secara terpisah atau hanya menyentuh aspek kolaborasi secara umum. Oleh karena itu, **jurnal ilmiah ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif dan mendalam dinamika kolaborasi antara organisasi masyarakat dan pemerintah dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.** Secara spesifik, penelitian ini akan mengkaji: (1) berbagai bentuk kolaborasi yang terwujud di lapangan; (2) tantangan-tantangan fundamental yang dihadapi dalam proses kemitraan tersebut; dan (3) dampak positif serta negatif dari kolaborasi ini terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan publik seperti responsivitas, akuntabilitas, inklusivitas, efisiensi, dan inovasi.

Kontribusi utama dari jurnal ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih nuansa tentang mekanisme dan hasil kolaborasi dalam konteks Indonesia, mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan maupun kegagalan, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih praktis dan terarah. Diharapkan, temuan dari studi ini dapat menjadi referensi berharga bagi pembuat kebijakan, praktisi pelayanan publik, dan organisasi masyarakat itu sendiri dalam membangun kemitraan yang lebih kuat, efektif, dan berkelanjutan, demi terwujudnya pelayanan publik yang prima dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Metode Penelitian

Di dalam penelitian ini mengadopsi penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (literatur review) dan analisis konseptual. Dalam pendekatan yang di pilih ini fokus utama yang dipilih adalah untuk memahami secara mendalam fenomena kolaborasi antara kolaborasi organisasi masyarakat dan pemerintah di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi bentuk-bentuk, tantangan, serta dampak yang ditimbulkan. Dengan sumber data sekunder diambil dari jurnal-jurnal ilmiah, organisasi masyarakat, undang - undang tentang pelayanan publik dan organisasi kemasyarakatan.

Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa, untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak- hak sipil warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan penyelenggaraan pelayanan publik

yang berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipasi, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Kualitas pelayanan publik sering diukur berdasarkan aspek-kecepatan, kemudahan akses, keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, serta kemampuan untuk memenuhi harapan pengguna layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dalam konteks tata kelola modern, pelayanan publik tidak lagi hanya dipandang sebagai output birokrasi, melainkan sebagai proses interaktif yang melibatkan berbagai pihak untuk mencapai hasil yang diinginkan (Osborne, 2010).

2. Organisasi Masyarakat (OM)

Organisasi masyarakat, sering disebut juga organisasi non-pemerintah (ornop), lembaga swadaya masyarakat (LSM), atau *non-profit organizations*, adalah entitas non-profit yang beroperasi secara independen dari pemerintah. OM dicirikan oleh tujuan yang didorong oleh misi sosial, sukarela, non-distribusi keuntungan, dan kemandirian kelembagaan (Salamon, 1995). OM memiliki peran krusial dalam pembangunan, termasuk sebagai advokat, penyedia layanan, mobilisator sumber daya, dan pengawas. Di Indonesia, keberadaan dan peran OM diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan. Dalam konteks pelayanan publik, OM dapat berperan dalam mengidentifikasi masalah akar rumput, menyuarakan aspirasi masyarakat yang terpinggirkan, memberikan masukan konstruktif untuk perumusan kebijakan, serta terlibat langsung dalam penyediaan atau pengawasan layanan yang inovatif dan spesifik (Karamoy & Suparto, 2021).

3. Konsep Kolaborasi

Kolaborasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana dua atau lebih entitas bekerja sama secara sukarela untuk mencapai tujuan bersama yang tidak dapat dicapai secara efektif sendiri-sendiri (Ansell & Gash, 2008). Dalam konteks pemerintah dan OM, kolaborasi melibatkan berbagai tingkat interaksi, mulai dari pertukaran informasi hingga kemitraan strategis yang melibatkan pembagian sumber daya, tanggung jawab, dan risiko. Konsep ini sejalan dengan teori *New Public Governance* yang melihat pemerintah sebagai fasilitator dan koordinator dari jaringan penyedia layanan yang kompleks, bukan lagi sebagai satu-satunya penyedia layanan (Osborne, 2010). Keberhasilan kolaborasi sangat bergantung pada pembangunan kepercayaan (*trust*), komunikasi yang efektif, kesepahaman tujuan yang jelas, serta komitmen dari semua pihak yang terlibat (Bovaird & Loeffler, 2012).

Bentuk-Bentuk Kolaborasi antara OM dan Pemerintah

Kolaborasi antara organisasi masyarakat (OM) dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak bersifat tunggal, melainkan bermanifestasi dalam beragam bentuk dan tingkatan interaksi. Bentuk-bentuk kolaborasi ini mencerminkan spektrum kemitraan dari pertukaran informasi dasar hingga pembagian tanggung jawab yang substansial. Pemilihan bentuk kolaborasi seringkali disesuaikan dengan konteks isu, kapasitas para pihak, dan tujuan yang ingin dicapai. Ada beberapa bentuk kolaborasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, di antaranya :

1. Penyusunan Kebijakan Partisipatif
2. Penyediaan Layanan Bersama (Co-Production)
3. Pengawasan dan Akuntabilitas
4. Peningkatan Kapasitas

Dari beberapa bentuk kolaborasi antara organisasi masyarakat dan pemerintah ini kedua belah pihak harus juga dapat meningkatkan budaya yang ada di dalam organisasi tersebut seperti adanya inovasi - inovasi budaya di dalam organisasi publik untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Contohnya seperti beberapa praktik inovasi budaya organisasi publik yang berhasil di terapkan di dalam sebuah organisasi masyarakat dan pemerintah seperti a. Penerapan nilai - nilai integritas dan profesionalisme (Aridhona et al., 2015), tujuan dari diwujudkannya tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan akuntabel adalah tujuan dari dilakukannya reformasi birokrasi di dalam sebuah organisasi baik masyarakat atau pemerintah.

b. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas di Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) melalui sistem informasi pelaporan elektronik (Divania et al., 2023). KPK adalah lembaga pemerintahan yang mengurus terkait dengan tindak korupsi atau penggelapan dana yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan yang sedang menjabat di organisasi negara, dalam melakukan inovasi KPK sering melibatkan masyarakat di dalam setiap tindakannya maka dari itu KPK mengembangkan salah satu sistem yang bisa digunakan oleh masyarakat dengan mudah jika ingin melakukan pengaduan terkait dengan tindak penggelapan yang dilakukan oleh oknum - oknum yang tidak bertanggung jawab. Sistem pelaporan elektronik ini dapat meningkatkan kualitas efisiensi dan efektivitas proses penanganan laporan, karena laporan dapat lebih cepat untuk diverifikasi dan dianalisis secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor KPK

Tantangan dalam Kolaborasi

Meskipun potensi kolaborasi antara organisasi masyarakat (OM) dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat besar, implementasinya sering kali dihadapkan pada berbagai **tantangan signifikan**. Hambatan-hambatan ini dapat berasal dari perbedaan struktural, budaya organisasi, kapasitas, hingga dinamika kekuasaan antarpihak. Mengidentifikasi dan memahami tantangan ini sangat krusial untuk merancang strategi kolaborasi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Ada beberapa tantangan dalam kolaborasi yang lebih spesifik diantaranya tantangan dari Isu kekuasaan dan Hegemoni, Kurangnya komitmen politik, Perbedaan budaya organisasi dan komunikasi yang secara inheren lebih berbeda, kemudian juga ada Birokrasi dan Regulasi yang dapat menghambat peningkatan pelayanan publik di dalam sebuah organisasi.

Dampak Kolaborasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kolaborasi antara organisasi masyarakat (OM) dan pemerintah merupakan pedang bermata dua. Interaksi ini dapat membawa perubahan fundamental dalam penyediaan pelayanan publik, baik ke arah perbaikan signifikan, maupun jika tidak dikelola dengan baik justru dapat menimbulkan konsekuensi negatif yang justru bisa menghambat peningkatan kualitas layanan. Beberapa dampak yang ditimbulkan diantaranya : a) Dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di dalam sebuah proses perencanaan dan pengawasan pelayanan publik, b) Optimalisasi efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya dengan memanfaatkan keahlian, jaringan relawan dan metode kerja inovatif yang dimiliki organisasi masyarakat dengan tujuan untuk meringankan biaya atau dampak yang lebih besar. Adapun dampak negatif dari kolaborasi ini diantaranya : a) Hilangnya independensi dari organisasi masyarakat karena terlalu bergantung pada pemerintah untuk pendanaan atau legitimasi sehingga menyebabkan organisasi masyarakat enggan untuk mengkriti ataupun menantang kebijakan yang dapat merugikan masyarakat terkait dengan pelayanan dan tata kelola publik, b) Munculnya konflik kepentingan dan alokasi sumber daya yang bias, c) Penurunan kualitas

layanan akibat dari kompromi dan kolaborasi yang tidak sehat, hal ini dapat menurunkan standart dari kualitas layanan yang awalnya di usulkan oleh satu pihak.

Kesimpulan

Kolaborasi antara organisasi masyarakat dan pemerintah adalah strategi yang krusial dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui kemitraan ini, pemerintah dapat memperoleh legitimasi, informasi yang akurat dari masyarakat, dan inovasi, sementara OM dapat memperluas jangkauan dan dampak programnya. Berbagai bentuk kolaborasi, mulai dari penyusunan kebijakan partisipatif hingga penyediaan layanan bersama dan pengawasan, telah menunjukkan potensi signifikan dalam meningkatkan responsivitas, akuntabilitas, inklusivitas, efisiensi, dan inovasi pelayanan.

Namun, implementasi kolaborasi ini tidak lepas dari beragam tantangan. Perbedaan prioritas dan kepentingan, ketidakpercayaan historis, ketimpangan kapasitas, belitan birokrasi, kurangnya mekanisme formal, isu kekuasaan, dan komitmen politik yang belum merata, seringkali menjadi hambatan. Bahkan, jika tidak dikelola dengan hati-hati, kolaborasi dapat menimbulkan dampak negatif seperti kooptasi OM, beban administrasi berlebih, konflik kepentingan, hingga penurunan kualitas layanan akibat kompromi yang tidak sehat, serta akuntabilitas yang buram.

Untuk memperkuat kolaborasi ini dan memaksimalkan dampak positifnya, diperlukan komitmen yang kuat dari kedua belah pihak. Hal ini mencakup pengembangan kerangka kelembagaan yang jelas untuk kemitraan, peningkatan kapasitas secara mutual bagi pemerintah dan OM, pembangunan kepercayaan melalui komunikasi terbuka dan transparansi, serta pengakuan setara terhadap peran masing-masing pihak. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini, kolaborasi antara OM dan pemerintah dapat menjadi motor penggerak utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar prima, partisipatif, dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Daftar Pustaka

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2012). *Public Management and Governance* (3rd ed.). Routledge.
- Divania, C. N., Aprilia, I., Latuheru, N. E., & Isa, R. A. (2023). ANALISIS PERKEMBANGAN KASUS KORUPSI DAN PERAN KOMISI PEMBERANTASAN KORUPSI DALAM PEMBERANTASAN KASUS KORUPSI DI INDONESIA SERTA
- Karamoy, H., & Suparto, S. (2021). Peran Organisasi Non-Pemerintah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 150-165.
- Osborne, S. P. (Ed.). (2010). *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Salamon, L. M. (1995). *Partners in Public Service: Government-Nonprofit Relations in the Modern Welfare State*. Johns Hopkins University Press.
- STUDI KASUS FIRLI BAHURI. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 1(3), 46-55.
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP.



- **Aridhona, N., Baga, L. M., & Affandi, M. J. (2015).** Dampak reformasi birokrasi pada perubahan budaya organisasi di perwakilan BPKP Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 6(2), 104-116.
- **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik.
- **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013** tentang Organisasi Kemasyarakatan.
- **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012** tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.