Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)
Vol 2 No. 1 2024 ISSN 2988-1293 (online)
http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn

Collaborative Governance Dalam Pengelolaan Pengaduan Kelompok Rentan Pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM

1st Beta Nuke Devine*[a], 2nd I Dewa Ayu Putri Wirantari[a], 3rd Putu Eka Purnamaningsih[a]

[a] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: b.nukedevine@gmail.com

Abstract

Complaint management towards active participation of vulnerable groups certainly cannot be achieved alone by the government, but requires collaboration. This study aims to determine how the collaborative governance process in managing complaints from vulnerable groups at DISKOMINFO Badung and MBM Foundation. The research uses a type of qualitative research with descriptive methods. The analysis in this study uses collaborative governance theory. The findings of this study indicate that collaboration has been running quite well, although there are several problems such as the absence of regular meetings between stakeholders, DISKOMINFO Badung has not issued a Cooperation agreement letter, human resources for complaints management still have multiple functions, MBM Foundation has obstacles in building active participation of vulnerable groups, until now there have been no complaints from vulnerable groups, and between the two there is no monitoring and evaluation. The recommendations that can be given are to strengthen communication between DISKOMINFO Badung and the MBM Foundation through regular and effective channels, it is important to continue to evaluate collaboration in managing complaints from vulnerable groups, and the Badung Regency community for vulnerable groups is expected to participate more actively in the complaints channel that has been provided.

Keywords: *Collaborative Governance, Vulnerable Groups, Complaint Management System*

Abstrak

Pengelolaan pengaduan terhadap partisipasi aktif kelompok rentan tentunya tidak dapat dicapai sendiri oleh pemerintah, melainkan membutuhkan sebuah kolaborasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses *collaborative governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM. Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Analisis pada penelitian ini menggunakan teori *collaborative governance.* Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kolaborasi sudah berjalan cukup baik, kendati demikian terdapat beberapa permasalahan seperti tidak adanya pertemuan rutin antar *stakeholder,* DISKOMINFO Badung belum mengeluarkan Surat perjanjian Kerjasama, SDM pengelolaan pengaduan masih rangkap fungsi, Yayasan MBM memiliki hambatan dalam membangun partisipasi aktif kelompok rentan, sampai saat ini belum adanya pengaduan dari kelompok rentan, serta antara keduanya tidak adanya monitoring dan evaluasi. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan yaitu memperkuat komunikasi antara DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM melalui saluran yang teratur dan efektif, penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap kolaborasi dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan, dan Masyarakat Kabupaten Badung kelompok rentan diharapkan lebih berpartisipasi aktif dalam kanal pengaduan yang telah disediakan.

Kata Kunci: *Collaborative Governance,* Kelompok Rentan, Pengelolaan Pengaduan

1. Pendahuluan

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Ketentuan ini secara eksplisit diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik telah menjadi tolak ukur kinerja

pemerintah yang paling kasat mata, yang mana masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan serta dampak yang dirasakan, dalam hal ini tentunya penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar dan pola penyelenggaraan sesuai kebutuhan dan kepentingan yang dibutuhkan (Mukarom Zenal, 2018:79). Kualitas pelayanan publik pun dapat dilihat dari kebijakan atau aturan pemerintah yang berjalan dengan baik sehingga memberi kenyamanan bagi masyarakat (Sabeni, H dan Setiamandani, E, 2020).

Dewasa ini perkembangan teknologi yang semakin kuat telah mendorong masyarakat untuk menjadi lebih kritis, partisipatif, dan informatif terkait hak dan kewajiban sebagai warga negara. Kehadiran teknologi informasi telah menempatkan semua segmen pada posisi strategis, yang kemudian berdampak pada peningkatan efisiensi dan profuktivitas karena kebolehannya dalam mengikis keterbatasan waktu, jarak, maupun ruang (Husaini, 2014). Kabupaten Badung, sebagai salah satu kabupaten di Bali, menerapkan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, termasuk dalam penanganan urusan pemerintah dan penyediaan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik Kabupaten Badung meliputi tiga aspek yang dilakukan yaitu menyangkut pada pelayanan bidang barang, bidang jasa, dan juga menyangkut pelayanan bidang administrasi. Berdasarkan penuturan wakil bupati Kabupaten Badung Bapak Drs. I Ketut Suiasa, S.H dalam *podcast* implementasi pelayanan publik Kabupaten Badung melalui kanal *youtube*, dewasa ini pelayanan publik Kabupaten Badung mengacu pada pelayanan prima. Pelayanan prima yang dimaksudkan ialah pelayanan yang dilaksanakan dengan cepat, tepat/akurat, dekat, dan bebas dari KKN. Pertama cepat, pelayanan publik yang diberikan harus cepat seiring dengan arus globalisasi, tidak boleh berlama-lama bahkan inilah yang dikritisi oleh publik bahwa birokrasi pemerintah sering dikatakan bertele-tele. Kedua tepat/akurat, pelayanan publik yang ditujukan pada masyarakat tidak sembarangan. Ketiga dekat, pelayanan publik tidak sentralistik di pusat pemerintah Kabupaten Badung, namun dekatkan lagi kalau bisa di dekatkan sampai ke tingkat desa. Terakhir keempat bebas dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN), pelayanan publik yang diberikan harus jujur dan terbuka pada publik baik anggaran maupun kewenangan. Dengan demikian pelayanan publik Kabupaten Badung mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sistem pemerintahan pada masa lalu dan sekarang telah menjadi tumpuan warga Negara dalam mendapatkan jaminan atas hak-haknya guna memperoleh pelayanan (Sabeni, H dan Setiamandani, E, 2020). Peningkatan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat dapat dicapai melalui penanganan cepat terhadap pengaduan oleh penyedia layanan, baik di tingkat pusat maupun daerah (Ombudsman,2020). Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah agar dapat melihat sebarapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kagiatan (Prasetya, dkk., t.t). Brewer mengemukakan bahwa Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik (Setianingrum, 2016). Maka dari itu pemerintah diharapkan mampu mengetahui persoalan yang masih dihadapi masyarakat, merumuskan alternatif solusi, dan mengambil langkah tindak lanjut terhadap pengaduan (Purwanto, 2008).

DISKOMINFO Kabupaten Badung merupakan dinas yang melakukan tugas dan kewajiban di samping infrastruktur yaitu pengolahan informasi, pengaduan, publikasi, multimedia, dan keamanan jaringan data (Wawancara bersama Kepala DISKOMINFO, 2022). Pengelolaan pengaduan merupakan salah satu pelayanan publik yang dikelola DISKOMINFO. Adapun kanal pengaduan yang dikelola DISKOMINFO Badung yakni pertama saat dalam keadaan darurat yaitu *call center* 112, kedua berskala lokal yaitu SIDUMAS, dan ketiga berskala nasional (bersifat vertikal) yaitu SP4N LAPOR. Dalam penerapan layanan pengaduan, DISKOMINFO tetap mengejar tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan tupoksi yang ada, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Bupati Badung Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan, sudah seyogianya memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan serta adanya keadilan bagi masyarakat yang melakukan aduan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Fajarwati, 2017). Maka dari itu penyelenggaraan pengelolaan pengaduan harus aksesibel, inklusif, dan aman bagi semua lapisan masyarakat termasuk dalamnya kelompok rentan. Adapun kelompok rentan yang dikemukakan Yasonna Laoly sebagai Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) meliputi perempuan, anak, penyandang disabilitas, masyarakat hukum adat dan lanjut usia

(lansia) (Kompas, 2020). Namun pada realitanya masyarakat kelompok rentan belum ditemukan melakukan pengaduan pada kanal-kanal yang telah disediakan Kabupaten Badung. Rendahnya pengaduan yang dilakukan kelompok rentan diperkuat dengan data laporan yang diterima peneliti pada tahun 2021 dan 2022. Berikut data 10 laporan masuk terbanyak yang diterima DISKOMINFO Kabupaten Badung disajikan dalam bentuk diagram batang,

Data laporan pengaduan yang masuk selama 2 (dua) tahun terakhir mengungkapkan sebuah bukti bahwa pengaduan kelompok rentan masih sangat rendah, bahkan hampir tidak ada. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara kepada pihak DISKOMINFO diketahui bahwa kesadaran masyarakat khususnya kelompok rentan akan hak mengadu masih kurang, yang mana masyarakat masih merasa melakukan pengaduan melalui media sosial (mengandalkan yang *viral*) lebih mudah dibandingkan dengan kanal yang sudah disediakan (Wawancara bersama fungsional pranata hubungan masyarakat ahli muda DISKOMINFO, 2022). Selain itu kelompok rentan tidak memiliki keyakinan bahwa pengaduan mereka akan menghasilkan perubahan yang positif. Faktor inilah membuat kelompok rentan sering kali merasa tidak memiliki kekuatan atau dukungan cukup untuk menyampaikan pengaduan mereka melalui layanan pengaduan.

Disisi lain pihak DISKOMINFO menyadari bahwa SDM dalam penanganan pengelolaan pengaduan sampai saat ini masih rangkap fungsi, sehingga hal ini menyebabkan SDM tidak sepenuhnya memahami kebutuhan secara khusus yang harus dipenuhi dalam pengelolaan pengaduan. Selain itu, anggaran yang masih minim dalam penyelenggaraan kegiatan penunjang pengelolaan pengaduan menjadi kendala dalam prosesnya (Wawancara bersama fungsional pranata hubungan masyarakat ahli muda DISKOMINFO, 2022).

Pentingnya meningkatkan partisipasi pengaduan kelompok rentan di Kabupaten Badung untuk memastikan bahwa layanan pengaduan menjadi aksesibel, inklusif, dan aman bagi semua lapisan masyarakat, maka diperlukan kolaborasi. *Collaborative governance* hadir sebagai tanggapan terhadap permasalahan yang timbul di dalam masyarakat. Kolaborasi yang dimaksud merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan kerjasama dalam proses pengambilan keputusan yang resmi, tegas, dan berfokus pada tujuan bersama (Amelinda & Kriswibowo, 2021). Oleh karena itu, DISKOMINFO Kabupaten Badung dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat menggunakan kanal pengaduan khususnya pada kelompok rentan telah berkolaborasi dengan Yayasan MBM sejak masa pandemi *covid-19* yaitu akhir tahun 2020. Hal tersebut diatur dalam SOP penerimaan pengaduan SP4N-LAPOR! Di Lingkungan Perangkat Daerah dengan Nomor 069.2/859/kominfo.

Adapun yayasan Maha Bhoga Marga (MBM) merupakan yayasan yang berdiri sejak 1982, dimana dahulu merupakan tempat penampungan para korban letusan gunung Agung sebelum pada akhirnya mereka bertransmigrasi. Yayasan MBM merupakan Yayasan yang didukung oleh Gereja Kristen Protestan di Bali (GKPB). Kini yayasan MBM merupakan yayasan nirlaba yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi sosial ekonomi masyarakat melalui berbagai program pengembangan masyarakat ekonomi dan kesehatan skala kecil di Bali, yaitu bergerak dalam bidang kesehatan, ekonomi, dan advokasi masyarakat yang mecakup beberapa desa di 7 kabupaten Bali (Badung, Jembarana, Buleleng, Bangli, Klungkung, Tabanan, dan Karangasem). Adapun pada bidang kesehatan, yayasan MBM lebih fokus pada kesehatan reproduksi (HIV/AIDS) yang mana mengajak masyarakat untuk lebih peduli terhadap kesehatan. Pada bidang ekonomi, yayasan MBM telah memiliki pemberdayaan ekonomi terutama masyarakat di desa-desa dampingan yang penduduknya masih berekonomi menengah kebawah. Selanjutnya pada bidang advokasi masyarakat, yayasan MBM dalam melakukan pemberdayaan telah berupaya mengajak pemerintah desa setempat untuk bagaimana mereka peduli dengan perempuan, melibatkan perempuan, bahkan disabilitas sendiri (kelompok rentan) untuk terlibat dalam perencanaan di desa-desa dampingan. Yayasan MBM pun memiliki misi yaitu mendampingi, melayani, menyadarkan, memberdayakan masyarakat miskin, terpinggirkan dan rentan (wawancara bersama sekretaris satu Yayasan MBM, 2024), dengan demikian dapat dilihat bahwa Yayasan MBM memiliki fokus dalam memberdayakan kelompok rentan.

Kolaborasi yang telah dilakukan DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan yang dilakukan sejak akhir tahun 2020 menjadikan penelitian ini menarik untuk dibahas. Penelitian ini akan melihat bagaimana proses *collaborative governance* yang terjadi guna meningkatkan partisipasi

kelompok rentan dalam penggunaan kanal pengaduan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi percontohan pengelolaan pengaduan kelompok rentan bagi kabupaten-kabupaten atau provinsi lainnya di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, serta menganalisis proses *collaborative governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam studi *Collaborative Governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM" merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara rinci pandangan orang yang menjadi subjek penelitian, dengan hasil berupa uraian verbal, gambaran holistik (komprehensif dan mendalam) (Tohirin, 2013:2). Metode penelitian kualitatif dipilih untuk menyelidiki kondisi alamiah suatu objek, dengan peneliti sebagai instrumen utama, memanfaatkan teknik triangulasi (kombinasi) dalam pengumpulan data, menerapkan analisis data yang bersifat induktif, dan menekankan makna lebih daripada generalisasi dalam hasil penelitian (Afifuddin, 2009).

Jenis penelitian deskriptif kualitatif dipilih sebab penulis ingin mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis proses dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM sebagai wujud pengimplementasian pelayanan publik yang prima dengan cara menemukan fakta-fakta aktual yang terperinci guna memberi gambaran fenomena dan rekomendasi atas solusi terhadap permasalahan yang ada.

Penelitian tentang *collaborative governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM memanfaatkan dua sumber data, yaitu:

Data primer, sumber data langsung merujuk pada sumber-sumber yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada informan terkait *collaborative governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO dan Yayasan MBM. Selain itu, peneliti juga dapat mengumpulkan data melalui observasi atau pengamatan langsung di lokasi penelitian, yaitu DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM.

Data Sekunder, data yang melingkupi informasi yang terhimpun dan sesuai dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2009) data sekunder merupakan data yang tidak langsung, biasanya diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi. Maka dari itu, sebagai penunjang ataupun penyokong data primer, peneliti juga mengambil data sekunder dari penelitian terdahulu yang relevan pada laman pencarian *google, google scholar*, Garuda, dan *website* resmi maupun buku dan berita. Selain itu, penelitian ini memanfaatkan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan diskusi mengenai proses *collaborative governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan di DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM.

Unit analisis adalah entitas yang menjadi fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2016), unit analisis merupakan entitas yang sedang diselidiki dan dapat berupa individu, kelompok, objek, atau suatu kejadian sosial, seperti aktivitas individu atau sekelompok orang sebagai subjek penelitian. Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini unit analisis merujuk pada *collaborative governance* yang dilakukan oleh DISKOMINFO bersama Yayasan MBM terkait pengelolaan layanan aduan kelompok rentan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Temuan Penelitian

Pengkajian dari sisi *Collaborative Governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM menjadi penting untuk dilakukan guna membuktikan apakah kolaborasi ini telah relevan dengan kriteria proses *Collaborative Governance.* Pembahasan hasil temuan dalam penelitian ini mengacu pada

indikator *Collaborative Governance* oleh Ansell dan Gash (2007) yang terdiri dari indikator: (a) Dialog tatap muka, (b) Membangun kepercayaan, (c) Komitmen terhadap proses, (d) Berbagi pemahaman, dan (e) Pencapain hasil.

Dialog Tatap Muka (*Face to Face Dialogue*)

Collaborative Governance sejatinya terbangun dari dialog tatap muka antar sektor. Ini merupakan sebuah konsensus yang memunculkan kesempatan bagi setiap aktor untuk mengidentifikasi peluang keuntungan bersama (Yasintha, 2020). Dialog tatap muka merupakan sarana dalam membangun kepercayaan dalam mengimplementasikan program yang telah disepakati bersama. Kolaborasi dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan di Kabupaten Badung dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Yayasan Maha Bhoga Marga sebagai pihak swasta. Hal ini didukung oleh pemerintah pusat yaitu KEMENPANRB sebagai salah satu agenda pemerataan pengaduan di berbagai lapisan masyarakat khususnya kelompok rentan (partisipasi perempuan, penyandang disabilitas, dan lanjut usia). Kolaborasi dengan Yayasan MBM merupakan saran dari koordinator lokal Kabupaten Badung sebagai wujud pelaksanaan *roadmap* kanal pengaduan SP4N LAPOR di Kabupaten Badung. Yayasan MBM dipilih karena memiliki visi misi yang sejalan dalam memberdayakan kelompok rentan. Selanjutnya pihak DISKOMINFO Badung bersurat pada Yayasan untuk dapat berpartisipasi dalam pertemuan pelatihan kanal pengaduan. Pertemuan tersebut dilakukan sejak akhir tahun 2020, pada masa *covid-19* sehingga mengharuskan bertemu lewat media *zoom* atau dalam jaringan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dalam menjalankan kolaborasi DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yaysan MBM tidak memiliki pertemuan rutin yang mengikat. Pertemuan antara keduanya hanya jika ada sosialisasi ataupun pertemuan yang memerlukan keterlibatan Yayasan MBM. Yayasan MBM memaparkan bahwa Yayasan sifatnya menunggu dari pemerintah, selain itu Yayasan pun menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan oleh Dinas.

Membangun Kepercayaan (*Trust Building)*

Kepercayaan antar *stakeholder* merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah kolaborasi. Berdasarkan hasil wawancara di atas, kepercayaan muncul dari sosialisasi-sosialisasi, edukasi-edukasi, dan respon yang cepat tanggap dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk pada kanal pengaduan. Selain itu, kepercayaan juga muncul melalui pendekatan-pendekatan, pendampingan, pemberian informasi, kemudian pemberian pemahaman-pemahaman kepada masyarakat ataupun *stakeholder* yang terlibat baik itu tentang maksud, tujuan, komitmen, manfaat serta yang lainnya. Hal seperti itulah yang dapat menumbuhkan rasa percaya sehingga kolaborasi maupun Kerjasama dapat berjalan sebagaimana mestinya. Namun dalam membangun kepercayaan tentunya memiliki hambatan, pihak DISKOMINFO Badung menyadari bahwa SDM yang rangkap fungsi dan keterbatasan anggaran menjadi penghambat dalam respon yang cepat tanggap agar sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Badung telah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap DISKOMINFO Badung karena responsif dalam menangani pelaporan serta melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima. Penyelesaian yang tanggap terhadap setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat menjadi faktor utama yang memperkuat kepercayaan mereka terhadap DISKOMINFO maupun kanal pengaduan yang disediakan. Dengan demikian, hal tersebut tentunya menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan.

Komitmen Terhadap Proses (*Commitment to Process)*

Komitmen terhadap proses mengimplikasikan pengembangan keyakinan dalam semangat bekerja sama untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan guna mencapai kebijakan yang diinginkan bersama. Komitmen terhadap proses mengungkapkan seberapa bersih, adil, dan transparan suatu prosedur. DISKOMINFO Kabupaten Badung dalam berkolaborasi dengan Yayasan MBM telah menjaga komitmen dalam pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan temuan dari wawancara, DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM belum melaksanakan proses monitoring dan evaluasi terkait dengan kolaborasi yang mereka jalankan. Keadaan ini dianggap sebagai kendala

yang menghambat kemampuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki area-area yang perlu ditingkatkan, serta menyebabkan ketidakpahaman mengenai tantangan yang dihadapi oleh masing-masing pemangku kepentingan terkait dengan kolaborasi dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan. Terlebih lagi, DISKOMINFO Kabupaten Badung menyadari bahwa dalam kolaborasi dengan Yayasan MBM hingga saat ini belum mempunyai Surat Kerjasama yang mengikat. Berdasarkan hasil wawancara mengindikasikan bahwasannya pihak DISKOMINFO Kabupaten Badung menggunakan SOP Penerimaan Pengaduan di Lingkungan Perangkat Daerah dengan Nomor 069.2/859/Kominfo dalam menjalankan kolaborasi dengan Yayasan MBM. Sebagai evaluasi dan harapannya, DISKOMINFO Kabupaten Badung berencana untuk Surat perjanjian Kerjasama yang mengikat keduanya guna memperkuat komitmen yang sudah terbentuk sejauh ini.

Berbagi Pemahaman (*Shared Understanding)*

Berdasarkan hasil wawancara bahwasannya interaksi antara pemerintah dan pihak swasta sudah baik. Dengan adanya interaksi ini dapat menyatukan sebuah pendapat demi mencapai visi dan misi bersama dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan. DISKOMINFO Kabupaten Badung melakukan sosialisasi kepada Yayasan MBM dan publik mencakup kanal pengaduan seperti bagaimana membuat akun, cara menggunakannya, pengaduan seperti apa, sampai pada tindak lanjut dari pelaporan. Selain itu DISKOMINFO Kabupaten Badung menggunakan media sosial untuk berbagi informasi dan pemahaman akan kanal pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa media sosial dapat dinilai efektif dalam membantu memperluas jangkauan informasi mengenai kanal pengaduan kepada masyarakat. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial merupakan strategi yang efektif dalam penyebaran informasi mengenai adanya kanal pengaduan. Namun disisi lain tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat lansia semakin jarang menggunakan media sosial, sehingga banyak di antara mereka tidak mengetahui adanya kanal pengaduan yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa minimnya penggunaan media sosial di kalangan lansia. Inilah yang menjadi perhatian bagi pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan lain dalam penyebaran informasi mengenai kanal pengaduan kepada masyarakat lansia. Yayasan MBM telah memberikan informasi maupun pemahaman akan aplikasi pengaduan Kabupaten Badung sehingga membantu pemerintah dalam meningkatkan partisipasi aktif masyarakat serta memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi dan memperbaiki persoalan yang ada.

Pencapaian Hasil (*Intermediate Outcome)*

Berdasarkan hasil wawancara, menyatakan bahwa sampai saat ini DISKOMINFO Kabupaten Badung belum menerima pelaporan pada kanal pengaduan ataupun belum adanya partisipasi kelompok rentan pada kanal pengaduan. Disisi lain Yayasan MBM memiliki hambatan dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan, hal tersebut disampaikan oleh Yayasan MBM. Berdasarkan hasil wawancara mengungkapkan bahwa Yayasan MBM memiliki kesulitan dalam menyadarkan kelompok rentan untuk dapat berani bersuara dan belum memanfaatkan kanal pengaduan yang telah disediakan. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor menyebabkan nihilnya partisipasi kelompok rentan dalam pengaduan. Terlebih lagi, DISKOMINFO Kabupaten Badung tidak mengingatkan secara rutin terkait kanal pengaduan kepada Yayasan MBM sebagai mitra Kerjasama, sehingga Yayasan MBM menyadari terkadang jika sedang banyak melakukan program kerja lupa akan adanya kanal pengaduan tersebut. Disisi lain jika melihat dari sudut pandang masyarakat kelompok rentan, masyarakat kelompok rentan merasa enggan dalam melakukan pengaduan. Minimnya kesadaran akan hak untuk mengadu dan memilih diam menunggu pemerintah menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan kanal pengaduan bagi masyarakat rentan.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa adanya dukungan yang kuat dari sebagian masyarakat di Kabupaten Badung untuk meningkatkan dan meningkatkan sosialisasi terkait dengan kanal pengaduan yang ada. Mereka menyadari bahwa tidak mungkin bagi pemerintah untuk turun setiap hari mendengarkan keluhan langsung dari masyarakat. Oleh karena itu, mereka menganggap pentingnya kanal pengaduan ini sebagai sarana untuk menyampaikan masalah dan kebutuhan mereka kepada pemerintah. Dengan sistem yang ada, masyarakat memiliki kemampuan untuk melakukan pengaduan setiap saat tanpa harus menunggu kunjungan langsung dari pemerintah ke lokasi. Hal ini memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat untuk melaporkan masalah dan

memberikan umpan balik kepada pemerintah, yang pada akhirnya dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan respon pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Analisis Hasil Temuan

Dalam menganalisis hasil temuan dalam penelitian yang berkaitan dengan *Collaborative Governance* dalam pengelolaan kelompok rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM menggunakan teori *Collaborative Governance.* Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam teori *Collaborative Governance* yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2007), yaitu: Dialog tatap muka, Membangun kepercayaan, Komitmen terhadap proses, Berbagi pemahaman, dan Pencapain hasil. Berikut ini penjabaran berdasarkan hasil analisis temuan yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur.

***Face to Face Dialogue* (Dialog Tatap Muka)**

Komunikasi menjadi inti dari kolaborasi, tanpa komunikasi, kolaborasi tidak mungkin terjadi. Dialog tatap muka melibatkan pertemuan fisik di mana individu atau kelompok berinteraksi satu sama lain. Dialog tatap muka sendiri merupakan proses yang berlangsung secara kontinu sepanjang kolaborasi (Ansell dan Gash,2007) Selain itu, dialog tatap muka atau komunikasi langsung membantu mencegah potensi kesalahpahaman yang mungkin muncul dalam komunikasi tertulis atau elektronik. Hasil temuan menunjukkan bahwa kolaborasi antara DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM dimulai sejak akhir tahun 2020 pada masa pandemi *COVID-19*, dengan menggunakan media *zoom meetings* sebagai sarana untuk berkomunikasi. Meskipun kolaborasi telah dimulai sejak tiga tahun terakhir, namun indikator dialog tatap muka dinilai belum terlaksana secara optimal. Hal ini terlihat dari tidak adanya pertemuan rutin yang dijadwalkan atau terikat antara kedua pihak. Sampai saat ini, pertemuan antara DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM hanya dilakukan jika ada kegiatan sosialisasi atau acara tertentu yang memerlukan keterlibatan Yayasan MBM. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam membangun interaksi langsung dan kontinu antara kedua belah pihak, yang dapat mempengaruhi efektivitas kolaborasi mereka dalam jangka panjang.

***Trust Building* (Membangun Kepercayaan)**

Trust Building merupakan elemen kunci untuk mencapai tujuan bersama dan menjalankan kolaborasi yang sukses. kepercayaan adalah fondasi dari hubungan yang kuat dan saling pengertian antara individu atau kelompok yang terlibat dalam kolaborasi. Pada pelaksanaan *collaborative governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM ini didasarkan oleh kesamaan tujuan atau visi. Tujuan untuk memberitahukan informasi kanal pengaduan kepada masyarakat Kabupaten Badung menyeluruh dan meningkatkan partisipasi kelompok rentan dalam menggunakan kanal pengaduan.

Pelaksanaan *collaborative governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM perlu adanya kepercayaan antar kedua pihak guna menunjang keberhasilan kolaborasi yang dibangun. Dalam membangun rasa kepercayaan ini berbagai upaya telah dilakukan oleh kedua pihak baik DISKOMINFO Kabupaten Badung maupun Yayasan MBM. Adapun pihak DISKOMINFO telah berupaya untuk melakukan sosialisasi, pendampingan, dan respon yang cepat tanggap dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan Yayasan MBM maupun masyarakat agar semakin yakin terkait kanal pengaduan yang disediakan pemerintah. Adapun sosialisasi terkait kanal pengaduan yang dilaksanakan DISKOMINFO Kabupaten Badung disajikan dalam bentuk tabel, sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Sosialisasi Kanal Pengaduan di Lingkungan Kab. Badung

No.	Lokasi Sosialisasi	Jumlah
1.	Kecamatan Kuta Selatan	1/tahun
2.	Kecamatan Kuta	1/tahun

3.	Kecamatan Kuta Utara	1/tahun
4.	Kecamatan Mengwi	1/tahun
5.	Kecamatan Abiansemal	1/tahun
6.	Kecamatan Petang	1/tahun
7.	Kampus	1/tahun
8.	OPD2 PemDa Badung	1/tahun
Total		8/tahun

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sosialisasi terkait kanal pengaduan di Kabupaten Badung telah dilakukan di 6 Kecamatan dan OPD2 PemDa Badung serta di beberapa kampus jumlah total 8 kali per tahun dengan kunjungan berbeda-beda di setiap Desa Kecamatan. Disamping itu, sosialisasi pun dilakukan melalui media *digital* seperti media sosial (*Instagram, youtube,* dan *website)* dalam bentuk video, poster, banner, dan lainnya. Kemudian Yayasan MBM sebagai pihak swasta melakukan pendekatan secara persuasif yaitu dengan berpartisipasi dalam sosialisai, melakukan edukasi-edukasi kepada masyarakat, menjalin komunikasi dengan baik, serta membuat kader-kader setiap desa dampingan guna penyaluran informasi maupun mendapatkan informasi. Dari masyarakat tentunya telah terbukti memiliki tingkat kepercayaan terhadap DISKOMINFO Badung, yang menjadi salah satu faktor pendukungnya ialah karena responsif dalam menangani pelaporan serta melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima.

Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat dilihat bahwa kepercayaan sudah terbangun antar *stakeholder* yang terlibat baik dari pemerintah, swasta, serta masyarakat. kepercayaan ini muncul karena adanya komunikasi yang baik antar *stakeholder* maupun tindak lanjut akan pengaduan yang masuk serta dapat bermanfaat untuk semua. Sehingga melalui hal ini dapat diketahui bahwa indikator *Trust Building* yaitu adanya kepercayaan antar *stakeholder* yang terlibat dalam kolaborasi sudah berjalan dengan baik dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM.

***Commitment to Process* (Komitmen Terhadap Proses)**

Tingkat keterlibatan anggota adalah faktor krusial dalam menentukan keberhasilan suatu kolaborasi (Ansell & Gash, 2007). Komitmen terhadap proses dalam konteks kolaborasi mengacu pada tekad atau kewajiban untuk mematuhi dan menjalani tahapan, peraturan, dan prosedur yang telah disetujui dalam kerangka kerja kolaboratif. Komitmen ini merupakan elemen kunci untuk memastikan bahwa kolaborasi berjalan dengan lancar dan mencapai hasil yang diinginkan. Dalam kolaborasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Badung yang disini sebagai Dinas Komunikasi dan Informatika, pihak swasta yaitu Yayasan MBM, pihak masyarakat yakni kelompok rentan memiliki posisi dan peran yang berbeda. Hasil temuan menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Badung menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus berkolaborasi dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan. Sementara itu, bagi Yayasan Maha Bhoga Marga (MBM), komitmen ditunjukkan dengan melakukan dampingan kepada masyarakat untuk berani bersuara, mengadu, dan menginformasikan informasi mengenai kanal pengaduan.

Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat dilihat indikator *Commitment to Process* belum terlaksana secara optimal, karena DISKOMINFO Badung belum mengeluarkan Surat Perjanjian Kerjasama yang mengikat keduanya untuk memperkuat komitmen yang telah terbentuk. Meskipun saat ini dalam proses perencanaan, keberadaan Surat Perjanjian Kerjasama dianggap penting untuk memperjelas tanggung jawab dan komitmen kedua belah pihak dalam kerjasama ini. Disamping itu, Yayasan MBM masih menginformasikan secara lisan kepada masyarakat mengenai kanal pengaduan dan belum melakukan monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas pemberian informasi yang dilakukan. Sehingga Yayasan MBM tidak mengetahui apakah masyarakat kelompok rentan telah memanfaatkan kanal tersebut atau tidak. Untuk itu diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk memastikan bahwa komitmen terhadap

proses tercapai dengan optimal, termasuk penyelesaian Surat Perjanjian Kerjasama antara DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM serta penerapan strategi monitoring dan evaluasi yang lebih terstruktur.

***Shared Understanding* (Berbagi Pemahaman)**

Pentingnya memiliki pemahaman bersama dalam konteks kolaborasi tidak dapat dianggap enteng. Pemahaman yang saling dibagikan menciptakan dasar yang kokoh untuk kerjasama yang efektif antara individu atau kelompok yang terlibat dalam kolaborasi. Pemahaman bersama terhadap keputusan kolektif dapat diperkuat melalui proses kolaboratif, yang bermanfaat untuk menguji sejauh mana pembelajaran kolektif yang muncul dari kolaborasi (Alamsyah, Mustari, Hardi, & Mone, 2019, p.124). Hasil temuan menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Badung telah berperan aktif dalam berbagi pemahaman melalui sosialisasi kepada Yayasan MBM dan masyarakat mengenai kanal pengaduan. Sosialisasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari cara membuat akun, cara penggunaan, jenis pengaduan yang dapat dilaporkan, hingga proses tindak lanjut dari pelaporan. Selain itu, DISKOMINFO Kabupaten Badung juga menggunakan media sosial sebagai sarana untuk berbagi informasi dan pemahaman mengenai kanal pengaduan. Di sisi lain, Yayasan MBM telah memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat tentang aplikasi pengaduan yang digunakan di Kabupaten Badung, serta memberikan informasi kepada masyarakat kelompok rentan. Namun, temuan juga menunjukkan bahwa meskipun masyarakat usia produktif di Kabupaten Badung telah memiliki pemahaman akan kanal pengaduan melalui media sosial, namun hal tersebut tidak berlaku bagi masyarakat lansia (usia 60 tahun ke atas) yang jarang menggunakan media sosial. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya kesadaran mereka akan kanal pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang berbeda dalam menyebarkan informasi mengenai kanal pengaduan kepada masyarakat lansia, seperti penggunaan media cetak atau pertemuan langsung dengan komunitas lansia.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator *shared understanding* telah berjalan dengan baik, seluruh pihak yang terlibat dalam kolaborasi pengelolaan pengaduan kelompok rentan telah mendukung untuk saling berbagi informasi baik secara langsung maupun media sosial. Namun yang menjadi hambatan ialah masyarakat lansia (usia 60 tahun ke atas) yang sudah jarang menggunakan media sosial untuk mengakses informasi.

***Intermediate Outcome* (Pencapaian Hasil Sementara)**

Intermediate outcome adalah langkah-langkah atau tonggak- tonggak penting yang dapat diukur dan diamati selama perjalanan kolaborasi (Ansell dan Gash,2007). *Intermediate outcome* menjadi bahan evaluasi sejauh mana kolaborasi antara DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM dapat mencapai output atau hasil yang konkret. Pencapaian hasil tersebut esensial untuk membangun momentum yang dapat mengarahkan ke arah kolaborasi yang sukses. Hasil temuan menunjukkan bahwa hingga saat ini, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Badung tidak menerima pengaduan dari kelompok rentan. Di sisi lain, Yayasan Maha Bhoga Marga (MBM) sebagai pihak swasta mengalami kesulitan dalam menyadarkan kelompok rentan untuk berani menggunakan kanal pengaduan yang telah disediakan. Terlebih lagi, DISKOMINFO Kabupaten Badung juga tidak secara rutin mengingatkan Yayasan MBM mengenai kanal pengaduan, sehingga terkadang Yayasan MBM lupa akan keberadaannya saat sedang sibuk dengan program-program kerja mereka. Sementara itu, masyarakat kelompok rentan di Kabupaten Badung cenderung enggan untuk melakukan pengaduan. Hal ini disebabkan oleh minimnya kesadaran akan hak untuk mengadu serta kecenderungan untuk memilih diam dan menunggu langsung dari pemerintah. Namun, di sisi lain, terdapat masyarakat Kabupaten Badung mendukung adanya kanal pengaduan yang ada, mengingat dengan sistem yang tersedia, mereka memiliki kemampuan untuk melaporkan masalah kapan pun tanpa harus menunggu kunjungan langsung dari pemerintah ke lokasi, sehingga memberikan akses yang lebih mudah dan cepat dalam menyampaikan keluhan dan masalah yang mereka hadapi.

Berdasarkan analisis temuan di atas, indikator *Intermediate outcome* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM belum terlaksana secara optimal, hal ini dikarenakan sampai saat ini DISKOMINFO belum melihat adanya partisipasi kelompok rentan. Selain itu, Yayasan MBM memiliki hambatan dan tantangan dalam pelaksanaannya. Terlebih lagi, masyarakat kelompok rentan yang enggan melakukan pelaporan.

Namun meskipun begitu, terdapat masyarakat Kabupaten Badung yang mendukung adanya kanal pengaduan untuk dapat terus ditingkatkan.

Rekomendasi *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Pengaduan Kelompok Rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan Maha Bhoga Marga (MBM)

1. *Collaborative governance* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM belum sepenuhnya memberikan dampak pada masyarakat kabupaten Badung khususnya kelompok rentan. Akan tetapi, sejauh ini ada beberapa hal yang telah memberikan dampak baik kepada masyarakat kelompok rentan maupun pihak lainnya. Dalam menjalankan kolaborasi dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan di Kabupaten Badung, tentu diperlukan langkah-langkah yang harus dilakukan agar dapat mencapai tujuan. Oleh sebab itu, penulis bermaksud memberikan rekomendasi yang dapat dilakukan agar nantinya pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat kelompok rentan di Kabupaten Badung semakin optimal. Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan yaitu:
2. Apabila SDM penanganan pengaduan yang rangkap fungsi, maka penguatan kapabilitas SDM dalam pengelola layanan aduan menjadi salah satu solusinya. Dengan meningkatkan kapabilitas SDM, diharapkan para pengelola layanan aduan dapat lebih responsif, efisien, dan kompeten dalam menangani setiap pengaduan yang masuk, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, DISKOMINFO Kabupaten Badung juga dapat mempertimbangkan untuk mengalokasikan anggaran khusus untuk pelatihan dan pengembangan SDM dalam pengelolaan layanan aduan guna memastikan kelancaran dan keberlanjutan upaya ini dalam jangka panjang.
3. Rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah pemanfaatan data sebagai dasar untuk mendapatkan alokasi anggaran yang lebih memadai dalam pengelolaan layanan aduan. Dengan mengumpulkan dan menganalisis data tentang jumlah pengaduan yang diterima, jenis-jenis masalah yang dilaporkan, tingkat keberhasilan penyelesaian, serta waktu yang dibutuhkan untuk menangani setiap pengaduan, DISKOMINFO Kabupaten Badung dapat menyajikan bukti konkret mengenai kebutuhan dan kinerja layanan aduan kepada pihak yang bertanggung jawab dalam mengalokasikan anggaran.
4. Mayarakat lansia yang saat ini sudah jarang menggunakan media sosial untuk mengakses informasi, hal itu juga menjadi faktor penghambat dalam penyebaran informasi kanal pengaduan. Kondisi ini memerlukan pendekatan yang berbeda dalam sosialisasi dan penyebarluasan informasi mengenai kanal pengaduan kepada masyarakat lansia, untuk itu DISKOMINFO Kabupaten Badung sebagai legislator dalam kanal pengaduan SP4N LAPOR dapat melakukan kegiatan sosialisasi kepada lansia dengan teknik menjemput bola yaitu mendatangi langsung masyarakat lansia tersebut, pemberian materi dalam bentuk cetak, melakukan pendampingan, serta penguatan. Selain itu dengan melakukan kolaborasi bersama Yayasan MBM, harapannya informasi dapat mendukung akses informasi bagi masyarakat lansia. Dengan demikian, upaya untuk memastikan partisipasi dan akses informasi yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lansia, akan menjadi penting dalam memperkuat sistem pengaduan dan memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka tetap terakomodasi secara efektif dalam pelayanan publik.
5. Perbaikan sistem SP4N LAPOR dari pusat dirasa penting, hal ini diperlukan guna mengoptimalisasi penyelenggaraan kanal pengaduan khususnya bagi Kabupaten Badung. Perbaikan sistem SP4N LAPOR dilakukan guna meminimalisir pengaduan yang masuk terlambat atau ditunda untuk ditindak lanjuti oleh masing-masing lembaga/PemDa. Selain itu tentunya kanal pengaduan harus merupakan sistem yang ramah pada semua elemen masyarakat termasuk kelompok rentan yaitu lansia maupun penyandang disabilitas.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan dari analisis hasil temuan yang diperoleh dari observasi serta wawancara mengenai *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Pengaduan Kelompok Rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM dengan menggunakan indikator proses *collaborative governance* oleh Ansell dan Gash (2007) yang terdiri dari Dialog

Tatap Muka *(Face to Face Dialogue)*, Membagun Kepercayaan *(Trust Building)*, Komitmen Terhadap Proses *(Comitment to Process)*, Berbagi Pemahaman *(Shared Understanding)*, dan Hasil Sementara *(Intermediate Outcomes)* ditemukan kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Indikator dialog tatap muka *(Face to Face Dialogue)* dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan di Kabupaten Badung antara DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM belum terlaksana dengan optimal, hal ini disebabkan karena sampai saat ini keduanya tidak memiliki pertemuan rutin yang dijadwalkan/mengikat. Pertemuan antara keduanya hanya jika ada sosialisasi ataupun pertemuan yang memerlukan keterlibatan Yayasan MBM.
2. Indikator membagun kepercayaan *(Trust Building)* dalam kolaborasi ini telah berjalan dengan baik, dimana antar *stakeholder* yang terlibat telah memberikan dukungan dan kepercayaan penuh. Dalam hal ini DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM memiliki caranya masing-masing dalam membangun kepercayaan keduanya serta kepada masyarakat. Dengan demikian baik DISKOMINFO Badung, Yayasan MBM, maupun masyarakat yang terlibat telah saling mempercayai satu sama lain dalam menciptakan kolaborasi yang baik.
3. Indikator komitmen terhadap proses *(Comitment to Process)* dalam kolaborasi yang dijalankan ini seluruh *stakeholder* memiliki tujuan yang sama yaitu mereka ingin partisipasi aktif kelompok rentan dan mau melakukan pelaporan/pengaduan pada kanal pengaduan yang ada di Kabupaten Badung, namun dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan optimal, hal ini dikarenakan DISKOMINFO Badung belum mengeluarkan Surat perjanjian Kerjasama yang mengikat keduanya guna memperkuat komitmen yang sudah terbentuk sejauh ini. Disamping itu, Yayasan MBM masih menginformasikan secara lisan kepada masyarakat mengenai kanal pengaduan (tidak dilakukan monitoring dan evaluasi).
4. Indikator berbagi pemahaman *(Shared Understanding)* dalam kolaborasi ini telah berjalan cukup baik, terkait dengan kemudahan mengakses informasi dalam kolaborasi antara DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM serta masyarakat. pihak-pihak tersebut selalu memberikan dan mendapatkan informasi mengenai kolaborasi serta kegiatan yang dijalankan. Hal ini sebagai bentuk transparansi antar seluruh pihak yang terlibat di dalam kolaborasi sehingga mengarah kepada tingkat kepercayaan antar *stakeholder* tersebut.
5. Indikator hasil sementara *(Intermediate Outcomes)* dalam kolaborasi ini belum berjalan dengan optimal, hal ini dikarenakan sampai saat ini DISKOMINFO belum melihat adanya partisipasi kelompok rentan. Selain itu, Yayasan MBM memiliki hambatan dan tantangan dalam pelaksanaannya. Terlebih lagi, masyarakat kelompok rentan yang enggan melakukan pelaporan. Meskipun begitu, terdapat masyarakat Kabupaten Badung yang mendukung adanya kanal pengaduan untuk dapat terus ditingkatkan.

Dilihat dari ukuran proses *collaborative governance*, dapat disimpulkan bahwa kolaborasi antara DISKOMINFO Kabupaten Badung dan Yayasan MBM dalam pelaksanaannya masih belum optimal. Dari 5 indikator, 2 indikator telah berjalan dengan baik yaitu indikator *trust building* dan *shared understanding*, kemudian 3 indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu indikator *face to face dialogue, Comitment to Process,* dan *Intermediate Outcomes.*

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat penulis berikan untuk menguatkan kolaborasi dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan pada DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM adalah sebagai berikut:

1. Penting untuk memperkuat komunikasi antara DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM melalui saluran yang teratur dan efektif. Komunikasi yang baik akan memastikan pemahaman yang sama mengenai tujuan, tugas, dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan.
2. DISKOMINFO Badung dapat menyediakan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi SDM yang terlibat dalam penanganan pengaduan kelompok rentan. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan teknis, pengetahuan tentang hak-hak kelompok rentan, serta cara mengatasi tantangan yang mungkin timbul dalam penanganan pengaduan.
3. Penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap kolaborasi dalam pengelolaan pengaduan kelompok rentan. Berdasarkan hasil evaluasi, DISKOMINFO Badung dan Yayasan MBM dapat mengidentifikasi area-area yang

perlu diperbaiki atau ditingkatkan, serta merancang strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada kelompok rentan.

4. Kepada Masyarakat Kabupaten Badung kelompok rentan diharapkan lebih berpartisipasi aktif dalam kanal pengaduan yang telah disediakan. Kepada masyarakat yang masih tergolong usia produktif dan pelajar, apabila mengalami kesusahan dalam menggunakan aplikasi kanal pengaduan, dapat melakukan pembelajaran secara mandiri dengan memanfaatkan keberlimbahan informasi di internet. Selain itu, peran generasi muda sangat penting untuk merangkul masyarakat kelom rentan (*non* produktif dan penyandang disabilitas), agar mereka dapat berpartisipasi dan memantau perkembangan informasi dan kanal pengaduan yang disediakan Kabupaten Badung.
5. Kepada Peneliti lain diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini sehingga memperoleh temuan yang semakin optimal sesuai dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

Afifuddin & Ahmad Saebani, Beni. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

KOMNAS HAM. 2017. *Laporan Tahunan KOMNAS HAM 2016 Pemenuhan Hak Kelompok Minoritas dan Rentan Di Indonesia.* Jakarta: KOMNAS HAM

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Refika Aditama.

Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: IKAPI. Tohirin. 2013. *Metode penelitian kualitatif dalampendidikan dan bimbingan konseling*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Amelinda. A & Krisbowo. A. 2021. "*Collaborative Governance in Waste Management (Study in The Integrated Waste Management Site of Tambakrejo Area, Sidoarjo Regency)".* Political Science. doi: 10.30996/DIA.V1512.4842

Ansell. C & Gash. A. 2007. "*Collaborative Governance in Theory and Practice". Journal of Public Administration Research and Theory*, 1 – 29.

Dwi Alamsyah, Nuryanti Mustari, Rudi Hardi, Ansyari Mone. 2019. " *Collaborative Governance dalam Mengembangkan Wisata Edukasi di Desa Kamiri Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara.*" Jurnal Ilmu Sosial dan Politik 04(02): 112-127. doi: https://journal.uwgm.ac.id/index.php/fisipublik.

Fajarwati, Indah. 2017. "Efektivitas Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Rumah Sakit Anutapura Palu)." Jurnal Katalogis 5(4).

Husaini, M. 2014. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Bidang Pendidikan (*E-Education)". Jurnal Mikrotik* 2(1):1-5.

Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Mayarakat Pengaduan Mayarakat dalam Pelayanan Publik. 2010. "Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS)."

Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti. T.t. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 2(1):1151-1158.

Purwanto, Erwan. 2008. "Keluhan sebagai Bentuk Partisipasi". *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* 12(1).

Sabeni, Hiasinta dan Setiamandani, Emei Dwinanarhati. 2020. "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik". 9(1): 43-52

Setianingrum, T dan Tsalatsa, Y. 2016. "Mempertanyakan Produktivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik di Kota Yogyakarta". *Journal.ugm* 24(1):1-25.

Yasintha, Putu Nomy. 2020. "*Collaborative Governance* dalam Kebijakan Pembangunan Pariwisata di Kabupaten Gianyar". *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 4(1): 1-23. doi: journal.undiknas.ac.id.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung.

SOP Penerimaan Pengaduan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Perangkat Daerah dengan Nomor 069.2/859/kominfo

Badan Pusat Statistik Kab. Badung. 2023. "Proyeksi Penduduk Menurut Kelompok Umur (Ribu Jiwa),2020-2022". *Badungkab.bps.go.id.* (https://badungkab.bps.go.id/indicator/12/53/1/proyeksi-penduduk-menurut-kelompok-umur.html)

DISKOMINFO Kab. Badung. 2021. "Profil, Moto, Visi, Misi, Struktur Organisasi Instansi". *Diskominfo.badungkab.go.id.* Retrieved January 26, 2024. (https://diskominfo.badungkab.go.id/profil)

Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Arti Kata Pelayanan". Retrieved October 15, 2023. (https://kbbi.web.id/pelayanan)

KEMENPANRB. 2022. "Komitmen Provinsi Bali dan Kabupaten Badung Menangani Pengaduan Masyarakat". *menpan.go.id.* Retrieved January 17, 2024. (https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/komitmen-provinsi-bali-dan-kabupaten-badung-menangani-pengaduan-masyarakat)