



Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara

Ningsih Alpionita¹, Azhari², Ahmad Farouq Mulku Zahari³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia

¹ningsihalpionita20@gmail.com

²azhari74000@gmail.com

³ahmadfarouqmulku@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi. Di sisi lain, terdapat keterbatasan pemerintah sebagai penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, sehingga pemerintah perlu menjalin kemitraan dengan sektor swasta. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara. Mengenai kemitraan pemerintah dan swasta, maka dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara menciptakan terobosan baru, menjalin kemitraan dengan sektor swasta yakni CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU). Sebelum adanya kemitraan ini, terdapat beberapa kendala bagi masyarakat untuk mengurus kelengkapan dokumen kependudukannya, seperti akses transportasi yang jauh ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, serta jaringan internet yang tidak memadai untuk mengakses aplikasi layanan secara *online*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimensi kemitraan yang digunakan dalam penelitian ini yakni; 1) Tujuan dari perspektif pemerintah, 2) Pembiayaan, dan 3) Jangka waktu. Hasil penelitian berdasarkan ketiga dimensi tersebut menunjukkan bahwa kemitraan antara pemerintah dan swasta dalam memberikan layanan administrasi kependudukan telah terlaksana dengan baik. Kemitraan ini mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan gratis, yang pada gilirannya dapat memberikan kepuasan kepada para pemohon administrasi kependudukan. Selain itu, kerjasama pemerintah dengan pihak swasta seperti KurirKU dapat membantu dalam efisiensi proses, peningkatan penggunaan teknologi, dan peningkatan aksesibilitas layanan.

Kata Kunci: Kemitraan, Pelayanan Publik.

Abstract

Public services play an important role in carrying out government functions and ensuring that people's needs are met. On the other hand, there are limitations to the government as a service provider in meeting the increasing needs of the community, so the government needs to establish partnerships with the private sector. The aim

of this research is to determine the partnerships that exist between the government and the private sector in providing population administration services in North Kolaka Regency. Regarding government and private partnerships, in this case the North Kolaka Regency Population and Civil Registration Service created a new breakthrough, establishing a partnership with the private sector, namely CV. Aletha Jasa Mandiri (KuirirKU). Before this partnership existed, there were several obstacles for the community to complete their population documents, such as; long transportation access to the North Kolaka Regency Population and Civil Registration Service office, as well as an inadequate internet network to access online service applications. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The partnership dimensions used in this research are; 1) Objectives from the government's perspective, 2) Financing, and 3) Time period. Research results based on these three dimensions show that the partnership between the government and the private sector in providing population administration services has been implemented well. This partnership is able to improve the quality of services provided to the community easily, quickly and free of charge, which in turn can provide satisfaction to population administration applicants. In addition, government collaboration with private parties such as KurirKU can help in process efficiency, increase the use of technology, and increase service accessibility.

Keywords: Partnership, Public Service.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mencerminkan upaya untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan peningkatan efisiensi. Adanya regulasi seperti undang-undang tersebut menjadi landasan bagi lembaga atau instansi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, (Kurdi, 2020; Maryam, 2016; Mirnasari, 2013; Zahari et al., 2021).

Banyaknya tuntutan kebutuhan dari masyarakat mengharuskan pemberi layanan perlu menyesuaikan diri dengan memperhatikan mutu layanan yang diberikan, (Dewi & Tuswoyo, 2020). Kemudian di sisi lain, terdapat keterbatasan yang dihadapi oleh pemerintah sebagai penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Pentingnya menyadari keterbatasan-keterbatasan ini mendorong pemerintah untuk mengadopsi model manajemen yang lebih inovatif atau mencari solusi yang efektif, seperti mencari kemitraan dengan sektor swasta, (Dewi & Tuswoyo, 2020; Fatmawati, 2011; Indahsari et al., 2022; Isril et al., 2018; Nahrudin, 2016; Patria et al., 2018)

Kemudian, penting adanya pengukuran hasil pelayanan publik untuk menilai sejauh mana suksesnya suatu organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran ini mencakup evaluasi terhadap proses dan hasil pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik, baik secara mandiri maupun dengan melibatkan sektor privat atau masyarakat. Pengukuran hasil pelayanan publik ini dapat membantu organisasi untuk mengevaluasi kinerja mereka, mengidentifikasi area perbaikan, dan merespons perubahan dalam kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, keterlibatan publik dan transparansi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Pelayanan publik yang baik sering kali melibatkan kemitraan antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, dan sektor privat. Pendekatan ini dikenal sebagai kemitraan publik dan swasta, (Fatmawati, 2011). Dalam kemitraan ini, pemerintah sering berperan sebagai koordinator atau fasilitator utama. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat secara efektif, dan bahwa tujuan pelayanan publik yang baik dan kepentingan masyarakat tetap menjadi fokus utama, (Fatmawati, 2011; Indahsari et al., 2022; Mubasari & Martini, 2021; Mustafa, 2017)

Kemitraan dapat menciptakan suatu lingkungan di mana semua pihak yang terlibat dapat memperoleh manfaat dari kerjasama yang terjalin. Manfaat tersebut tidak hanya terbatas pada aspek finansial atau fisik, tetapi juga mencakup distribusi risiko sosial, yang menyoroti pentingnya keterlibatan dan kontribusi masyarakat dalam mencapai kepentingan publik, (Fatmawati, 2011; Indahsari et al., 2022).

Mengenai kemitraan pemerintah dan swasta, guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara menciptakan terobosan baru, yakni menjalin kemitraan dengan sektor privat dalam hal ini CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) dan ditindak lanjuti melalui perjanjian kerja sama Nomor 470/186/2021. KurirKU merupakan penyedia jasa lokal yang bertugas dalam mengirim paket dokumen dengan menggunakan berbagai sarana transportasi. Pelayanan jasa tersebut berupa pelayanan pengurusan dokumen secara *online*, *open to door* dan juga pengantaran dokumen administrasi kependudukan (Admindak) kepada masyarakat. Sebelum adanya kemitraan, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus kelengkapan dokumen kependudukannya. Kendala tersebut melibatkan akses transportasi yang jauh dari rumah warga ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Selain itu, sebagian masyarakat juga mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi layanan yang disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akibat jaringan internet yang tidak memadai. Dengan adanya kemitraan diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

Penelitian ini berangkat dari pertanyaan “bagaimana kemitraan antara pemerintah dan swasta dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara?”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kemitraan yang terjalin antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara. Dengan mengetahui hal tersebut, maka pemerintah dapat mengambil kebijakan atau langkah-langkah strategis untuk menjamin keberlangsungan kemitraan kedua pihak dalam memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Penelitian ini memiliki fokus yang sangat relevan dengan pengembangan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara. Dengan mengeksplorasi kemitraan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU), penelitian ini juga dapat memberikan wawasan mendalam tentang dinamika kemitraan antara sektor pemerintah dan swasta dalam pelayanan publik.

2. Tinjauan Pustaka

Secara etimologis, istilah "kemitraan" diadaptasi dari kata "*partnership*," yang berasal dari akar kata "*partner*." "*Partner*" dapat diartikan sebagai "pasangan, jodoh, sekutu, atau kompanyon." Sedangkan "*partnership*" dapat diterjemahkan sebagai "persekutuan" atau "perkongsian." Dengan pemahaman ini, kemitraan dapat diartikan sebagai suatu bentuk persekutuan antara dua pihak atau

lebih yang membentuk ikatan kerjasama berdasarkan kesepakatan dan saling membutuhkan. Tujuan dari kemitraan ini adalah untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas dalam suatu bidang usaha tertentu atau mencapai tujuan tertentu, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih baik, (Khasana, 2019). Sedangkan pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Pelayanan publik memiliki kaitan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik dianggap sebagai cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Dalam paradigma pelayanan publik di masa lalu, pemerintah dianggap sebagai penyedia utama layanan. Pihak di luar pemerintah, seperti masyarakat dan sektor swasta, memiliki peran yang sangat terbatas atau bahkan terpinggirkan (termarginalkan). Paradigma tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik pada waktu itu lebih mengandalkan pemerintah sebagai satu-satunya penyedia layanan. Namun seiring perkembangan zaman pemberian layanan tidak lagi hanya terpusat pada pemerintah, tetapi sudah melibatkan pihak swasta atau *privat sector*, (Fatmawati, 2011)

Kemudian Kemitraan Publik-Privat (*Public-Private Partnership* atau PPP) adalah suatu bentuk kerjasama antara sektor publik (pemerintah) dan sektor swasta untuk melaksanakan proyek atau layanan publik. Kemitraan ini melibatkan kontribusi dan tanggung jawab dari kedua sektor didasarkan pada kontrak yang secara rinci menentukan tanggung jawab dan kewajiban masing-masing mitra, Linder dalam (Nahrudin, 2016).

Teori *Public-Private Partnerships* (PPP) atau kemitraan antara sektor publik dan swasta menekankan pentingnya kolaborasi antara sektor publik dan swasta untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih baik daripada jika keduanya bekerja sendiri-sendiri. Selain itu, menekankan distribusi risiko dan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan sektor swasta. Beberapa bentuk umum dari PPP melibatkan pengaturan kerjasama yang lebih kompleks seperti kontrak ke luar, *franchising*, dan usaha bersama yang implikasi praktisnya juga bervariasi, (Mirnasari, 2013). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi-dimensi kemitraan yang dikemukakan oleh (Mustafa, 2017), untuk memahami aspek-aspek kunci dari kemitraan antara sektor publik dan swasta. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai dimensi kemitraan tersebut:

- a. Tujuan dari perspektif Pemerintah, dimensi ini mencakup tujuan atau kepentingan yang ingin dicapai oleh pemerintah melalui kemitraan.
- b. Pembiayaan, dimensi ini mencakup sumber-sumber pembiayaan yang digunakan untuk mendukung proyek atau inisiatif kemitraan. Pembiayaan dapat berasal dari sektor publik, sektor swasta, atau kombinasi keduanya, dan
- c. Skala Waktu, dimensi ini membahas periode waktu atau jangka waktu kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta.

3. Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penggunaan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena kemitraan pemerintah dan swasta dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara secara mendalam dan detail. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Data bersumber dari data primer dan data sekunder. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* di mana penentuan informan didasarkan pada pertimbangan tertentu, yakni mereka yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau posisi yang relevan terhadap topik yang diteliti, Adapun informan dalam penelitian ini adalah

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, Pegawai CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU), dan masyarakat selaku penerima layanan. Selanjutnya Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni: 1) observasi di mana dapat memberikan data langsung dan akurat, 2) wawancara yakni dapat memberikan pemahaman lebih mendalam dari sudut pandang informan, dan studi kepustakaan memberikan landasan teori dan dukungan empiris dari penelitian sebelumnya. Kombinasi dengan ketiga teknik ini juga dapat membantu dalam mengatasi keterbatasan masing-masing metode dan memperkaya data yang dikumpulkan dalam penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Tujuan dari Perspektif Pemerintah

Tujuan dari perspektif pemerintah yakni tercapainya tujuan atau kepentingan yang ingin dicapai oleh pemerintah. Adapun hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemitraan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) masing-masing memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan tujuan dari adanya kerjasama yang dilakukan dan merupakan rangkaian proses dalam mewujudkan visi misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, yakni memberikan pelayanan prima yang ramah, mudah, cepat dan gratis serta bebas dari pungutan liar atau pungli. Dari hasil penelitian juga ditemukan adanya legalitas kerjasama yang dituangkan dalam bentuk Surat perjanjian kerjasama (SPK) Nomor 470/186/2021 dan telah disepakati oleh kedua pihak yang bermitra. Surat Perjanjian Kerja Sama (SPK) ini ialah bentuk perjanjian kontrak kerja sama selama kemitraan berjalan dan pembagian tanggung jawab kedua pihak yang bermitra juga sudah dituangkan dalam surat perjanjian kerja sama tersebut yang dilaksanakan secara berkesinambungan..

Bersarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dikatakan bahwa kerja sama yang dilakukan antara pemerintah dan swasta sebagai dua pihak yang bermitra dirancang sebagai serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan bersama, sejalan dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara yang telah ditetapkan sebelumnya. Saat tujuan dari kedua pihak yang bermitra telah tercapai, itu menunjukkan keberhasilan dari kerja sama tersebut. Namun tidak hanya sampai disitu, tapi kemitraan yang terjalin juga perlu dilakukan evaluasi yang menyeluruh dan mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti kinerja, dampak positif yang dihasilkan, dan kepatuhan terhadap tenggat waktu. Oleh karena itu, kedua pihak yang bermitra penting untuk terus memonitor dan mengevaluasi hasil kerja sama untuk memastikan kesuksesan yang berkelanjutan.

4.1.2 Pembiayaan

Pembiayaan yakni berkaitan dengan sumber-sumber pembiayaan yang digunakan untuk mendukung berlangsungnya kemitraan. Adapun hasil penelitian ini ditemukan bahwa dalam kemitraan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU), pembiayaan tidak dibebankan kepada masyarakat, sehingga sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah (PEMDA) Kabupaten Kolaka Utara. Dari hasil penelitian juga ditemukan bahwa pembiayaan kemitraan tersebut berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang dikelola oleh Pemerintah Daerah. Hal ini menunjukkan komitmen finansial

dari pihak pemerintah untuk mendukung keberlangsungan kemitraan. Ini dapat diartikan bahwa layanan yang disediakan oleh CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) dalam pengantaran dan penerimaan dokumen ke rumah masyarakat bersifat gratis yang dapat dianggap sebagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan bagi masyarakat. Model pembiayaan ini dapat mencerminkan keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efisien dan terbaik kepada masyarakat, dengan memanfaatkan layanan swasta tanpa menambah beban finansial pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat dikatakan bahwa; 1) Pemerintah bersedia mengalokasikan dana atau sumber daya keuangan untuk mendukung layanan yang disediakan oleh CV. Aletha Jasa Mandiri. Ini bisa mencerminkan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pemberian layanan yang bermanfaat, 2) Penyediaan layanan pengantaran dan penerimaan dokumen secara gratis dapat diartikan sebagai langkah untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Ini bisa menjadi solusi untuk memecahkan masalah aksesibilitas, terutama bagi mereka yang mungkin memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas, dan 3) emberikan layanan secara gratis juga dapat diinterpretasikan sebagai usaha untuk membuat layanan lebih terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Hal ini dapat bermanfaat untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat dinikmati oleh sebanyak mungkin orang, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan finansial.

4.1.3 Skala Waktu

Skala waktu atau jangka waktu dalam penelitian ini yakni berkenaan dengan periode waktu atau jangka waktu kemitraan antara pihak yang bermitra. Hasil dalam penelitian ini ditemukan bahwa, kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan swasta dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) memiliki jangka waktu yaitu satu tahun dan dipertegas melalui surat perjanjian kerjasama yang telah disepakati. Dari hasil penelitian ini juga ditemukan bahwa, telah dilakukan dua kali perpanjangan kerjasama, hal ini didasarkan pada kemampuan kedua pihak untuk saling menjaga tanggung jawab dan kepercayaan masing-masing untuk terus bekerja sama memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Disisi lain, masyarakat juga merasa puas atas layanan yang diberikan dari hasil kerja sama tersebut, hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya masyarakat yang komplain atas layanan yang telah didapatkan selama ini.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat dikatakan bahwa dari sisi masyarakat, terdapat kepuasan terhadap layanan yang diberikan melalui kemitraan ini, terlihat dengan tidak adanya keluhan atau komplain dari mereka. Ini menandakan bahwa kerja sama antara pemerintah dan swasta mampu memberikan layanan yang memuaskan dan efektif kepada masyarakat. Keberhasilan ini disebabkan oleh komitmen kedua belah pihak untuk bermitra serta upaya dalam memenuhi tanggung jawab mereka terhadap masyarakat. Pentingnya aspek kepercayaan, tanggung jawab, dan kepuasan masyarakat dalam kerjasama semacam ini dapat menjadi contoh positif bagi kemitraan sejenis di berbagai sektor. Keberhasilan ini juga menunjukkan bahwa perpanjangan kerjasama dapat menjadi strategi yang efektif untuk memastikan kelangsungan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

4.2 Pembahasan

Berbagai penelitian tentang keberhasilan kemitraan dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik umumnya menunjukkan bahwa ada beberapa faktor penentu keberhasilan, dan langkah-langkah tertentu yang seharusnya diambil oleh setiap pihak yang bermitra. Kemitraan antara

pemerintah dan swasta memiliki potensi besar untuk mencapai hasil yang positif dan memajukan masyarakat. Dengan menjalankan kemitraan secara profesional, proporsional, dan kolaboratif, kedua aktor dapat menyatukan kekuatan mereka untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan, (Fatmawati, 2011; Mustafa, 2017).

Adapun beberapa indikator dalam kemitraan dalam pembahasan penelitian ini yang perlu diperhatikan agar kemitraan yang terjalin dapat berjalan sesuai apa yang diharapkan oleh kedua mitra, merujuk yang dikemukakan oleh (Mustafa, 2017) yaitu:

- a. Tujuan dari Perspektif Pemerintah,
- b. Pembiayaan, dan
- c. Skala Waktu.

4.2.1 Tujuan dari Perspektif Pemerintah

Tujuan dari perspektif pemerintah merupakan kesesuaian tujuan kemitraan dengan agenda dan kebijakan pemerintah. Kemitraan yang dibentuk senantiasa sejalan dengan visi dan misi pemerintah terkait dengan sektor atau bidang yang menjadi fokus kemitraan tersebut. Sehingga kedua mitra perlu memastikan bahwa tujuan yang diusung kedua pihak akan memberikan manfaat positif bagi pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan, melalui tanggung jawab masing-masing pihak yang bermitra (Melyanti, 2014; Mustafa, 2017).

Hal senada juga dikemukakan oleh Carnwell dan Carson, yang dikutip oleh (Mustafa, 2017), menyatakan bahwa kemitraan merupakan komitmen bersama semua pihak yang bermitra dalam memenuhi hak dan kewajiban kedua belah pihak. Kemudian dalam kemitraan, semua pihak memiliki tanggung jawab untuk saling berkomitmen guna mencapai tujuan Bersama, (Fatmawati, 2011; Mustafa, 2017)

Kemitraan atau *Public-Private Partnerships* (PPP) memang telah menjadi praktik umum di berbagai negara, baik di luar maupun di dalam negeri. Praktek-praktek ini dapat memiliki persamaan dan perbedaan yang mencerminkan keragaman situasi, kebutuhan, dan konteks lokal. Persamaan tersebut terletak pada terlibatnya berbagai aktor dari sektor publik dan swasta menjadi suatu keharusan, sedangkan perbedaannya ditunjukkan oleh Praktek kemitraan yang sangat bervariasi di mana tergantung pada obyek atau isi dari kemitraan tersebut, (Ershanty et al., 2020; Mustafa, 2017).

Tujuan kemitraan antara pemerintah, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, dengan perusahaan swasta seperti CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) memiliki beberapa tujuan strategis, yakni 1) dengan melibatkan perusahaan swasta, pemerintah dapat memanfaatkan keahlian dan sumber daya yang dimiliki oleh sektor swasta untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Kolaka Utara, 2) dengan melibatkan perusahaan swasta dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan layanan yang lebih ramah, mudah diakses, cepat, dan tanpa biaya tambahan bagi masyarakat, sebagaimana ini sesuai dengan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, 3) melalui kemitraan dengan perusahaan swasta, pemerintah dapat mengurangi atau bahkan menghilangkan praktik pungutan liar yang mungkin terjadi dalam proses layanan publik. Hal ini sesuai dengan upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang bebas dari pungutan ilegal, dan 4) dengan adanya kemitraan ini, layanan kependudukan menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Penggunaan perusahaan kurir seperti KurirKU dapat membantu dalam distribusi dokumen dan informasi yang diperlukan oleh masyarakat Kabupaten Kolaka Utara.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kemitraan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) dalam pelayanan publik dilaksanakan secara proporsional, yakni mengedepankan kepentingan masyarakat, dan menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal senada juga dikemukakan oleh (Mubasari & Martini, 2021) bahwa kemitraan yang terjalin antara pemerintah dan pihak swasta harus memberi manfaat kepada masyarakat selaku pihak yang dilayani.

4.2.2 Pembiayaan

Pembiayaan atau *financing* atau pembelanjaan berkenaan dengan sumber-sumber pembiayaan yang digunakan untuk mendukung proyek atau inisiatif kemitraan. Pembiayaan dalam konteks kegiatan atau kemitraan dapat diartikan sebagai alokasi dana atau sumber daya finansial yang disediakan untuk mendukung kelangsungan dan keberhasilan suatu inisiatif. Pembiayaan ini dapat berasal dari berbagai sumber, baik dari pemerintah, sektor swasta, maupun lembaga donor, (Mustafa, 2017; Patria et al., 2018)

Hal senada juga dikemukakan oleh (Mustafa, 2017) bahwa pada umumnya pembiayaan dalam kemitraan mengacu pada dukungan pendanaan yang diberikan untuk kebutuhan kerjasama di mana terlibat tiga pihak utama, yakni pihak pemberi pendanaan, pihak penyedia barang/jasa dan pihak yang memanfaatkan barang/jasa, Namun kemitraan dalam penelitian ini, mekanismenya hanya melibatkan dua pihak yakni pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) dengan tujuan mendapat keuntungan bersama.

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas di mana pembiayaan dalam kemitraan ini dibebankan Pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kolaka Utara yang dijalankan melalui pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa dibebankan lagi kepada masyarakat. Sehingga dalam hal ini pihak CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) pun tinggal mengantarkan berkas dokumen kependudukan kepada masyarakat secara gratis ke rumah masing-masing masyarakat tersebut yang notabene mereka sebagai penerima layanan.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa Aspek pembiayaan dalam kemitraan ini sangat krusial, terutama jika rencana atau inisiatif yang dilakukan memerlukan dukungan finansial, (Mustafa, 2017; Patria et al., 2018). Sehingga pihak yang bermitra harus berbicara secara terbuka tentang pembiayaan, bagaimana pembagian biaya akan dilakukan, dan bagaimana dana akan dikelola. Sumber pembiayaan juga harus jelas, apakah berasal dari pemerintah, sektor swasta, atau kombinasi keduanya. Ketersediaan dan keamanan pembiayaan akan mempengaruhi kelangsungan proyek kemitraan,

4.2.3 Skala Waktu

Dalam kemitraan, terdapat ketentuan mengenai jangka waktu kontrak, serta klausa mengenai pengakhiran atau pemutusan kontrak jika tujuan kemitraan tidak tercapai atau terdapat pelanggaran perjanjian lainnya, (Mustafa, 2017). Hal senada juga dikemukakan oleh (Fatmawati, 2011) bahwa penetapan skala waktu atau jadwal yang realistis dan disepakati oleh kedua mitra adalah langkah kunci dalam menjalankan kemitraan dengan baik. Skala waktu harus mencakup periode pelaksanaan tujuan dari kemitraan, pencapaian target, dan penyelesaian tugas-tugas

tertentu. Kesepakatan tentang skala waktu akan membantu menghindari pencapaian tujuan menjadi terlalu lambat, dan memastikan kemitraan berjalan dengan efisien, (Mustafa, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diidentifikasi bahwa kemitraan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) telah berjalan dengan baik selama beberapa tahun. Faktor-faktor yang mendukung perpanjangan kontrak kerjasama setiap tahunnya termasuk kemampuan kedua pihak dalam menjaga tanggung jawab dan kepercayaan serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Skala waktu atau jangka waktu dalam kemitraan ini menjadi indikator penting untuk mengevaluasi pencapaian tujuan kerjasama. Dengan adanya dua kali perpanjangan kontrak setiap tahun, hal ini menunjukkan bahwa kedua pihak memiliki komitmen untuk terus bekerja sama dan memperpanjang kemitraan mereka.

Pentingnya aspek seperti minimnya keluhan dari masyarakat sebagai salah satu pertimbangan untuk perpanjangan kontrak memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) dinilai baik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat secara umum.

Dengan demikian, skala waktu dalam kemitraan ini tidak hanya menjadi indikator durasi tetapi juga mencerminkan sejauh mana kemitraan tersebut berhasil mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi secara berkala tentang pencapaian tujuan, kepuasan masyarakat, dan kinerja pihak-pihak yang bermitra menjadi penting dalam menentukan keputusan perpanjangan kemitraan setiap tahunnya.

5. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kemitraan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU), maka dapat disimpulkan bahwa kemitraan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dengan CV. Aletha Jasa Mandiri (KurirKU) merupakan sebuah langkah inovatif dan terobosan baru dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara. Kemitraan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, mudah diakses, cepat, gratis, dan transparan kepada masyarakat sebagaimana visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, hal ini dapat dianggap sebagai langkah proaktif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Kemudian dengan adanya kemitraan ini, tidak hanya memberikan kemudahan tetapi juga kenyamanan kepada masyarakat penerima layanan. Penggunaan jasa KurirKU dalam menerima dan mengantarkan berkas administrasi kependudukan secara langsung dapat dianggap sebagai upaya untuk meminimalkan hambatan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, masyarakat dapat menyelesaikan urusan administrasi mereka tanpa harus menghabiskan waktu dan tenaga untuk datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara, namun pihak KurirKU yang langsung mengantarkan berkas tersebut pada masyarakat sesuai dengan alamat yang ada sehingga mempercepat proses secara keseluruhan.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka ada beberapa rekomendasi yang dapat diberikan yakni; 1) Untuk pihak pemerintah dapat melakukan beberapa hal: Pertama, senantiasa melakukan evaluasi rutin atau berkala atas layanan yang telah diberikan, dalam hal ini evaluasi rutin atau berkala terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh KurirKU. Hal ini dapat dilakukan melalui survei

kepuasan pelanggan dan *feedback* dari masyarakat untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan memenuhi standar yang diharapkan. Kedua, Selain kerjasama dengan KurirKU, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dapat mengeksplorasi kemungkinan bermitra dengan pihak-pihak lain yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Ketiga, sekiranya perlu ada pengembangan pegawai secara berkala melalui pendidikan dan pelatihan untuk memastikan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas. 2) Untuk pihak swasta, dapat melakukan pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas KurirKU untuk menghadapi perubahan teknologi dan tuntutan layanan yang semakin kompleks, dan 3) Untuk peneliti selanjutnya, dapat merencanakan penelitian lanjutan guna mengevaluasi dampak jangka panjang dari kemitraan ini terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan, efisiensi operasional, dan kepuasan masyarakat di Kabupaten Kolaka Utara. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut dan perbaikan kedepannya.

Daftar Pustaka

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi* (Cetakan 1). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dewi, M. P., & Tuswoyo. (2020). Mewujudkan Kemitraan Publik-Swasta dalam Pemberian Layanan Pendidikan di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 7(1), 50–55. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Ershanty, D., Utoyo S, B., & Ma'arif, S. (2020). Kemitraan Dinas Sosial Provinsi lampung dan Lembaga Kesejahteraan Sosial Amanah Bunda dalam Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(2), 185–199.
- Fatmawati. (2011). Kemitraan Dalam Pelayanan Publik : Sebuah Penjelajahan Teoritik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 91–101. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.23>
- Indahsari, N. D., Subianto, A., & Tamrin, M. H. (2022). Kemitraan Stakeholders dalam Pengelolaan Jalur Wisata Heritage Trainz Loko Tour Cepu di Kabupaten Blora. *Reformasi*, 12(Desember), 303–316. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/3968>
- Isril, Febrina, R., & Harirah MS, Z. (2018). Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam kebijakan pengelolaan Sampah di Kota Pekanbaru. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 17(29), 56–68.
- Khasana, D. U. (2019). Pola Kemitraan Pemerintah Daerah dengan Kelompok Sadar Wisata Pandawa Dieng Kulon dalam Pengembangan Pariwisata. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 341–350. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/25063/22315>
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaaiswara*, 7(04), 4–9. https://juliwi.com/published/E0704/jlw0704_4-9.pdf
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikas*, VI(1). <http://jipsi.fisip.unikom.ac.id/jurnal/mewujudkan-good-governance.40>
- Melyanti, I. M. (2014). Pola Kemitraan Pemerintah, Civil Society, dan Swasta dalam Program Bank Sampah di Pasar Baru Kota Probolinggo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1). <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/kmpe0736a7a4efull.pdf>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <https://www.academia.edu/download/59150458/120190506-48839-jsz9ze.pdf>

- Mubasari, R. A., & Martini, R. (2021). Kemitraan Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Gojek Indonesia Sebagai Penyedia Layanan Go-Pay Untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(2), 54–66. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/30170>
- Mustafa, A. T. (2017). *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Nahrudin, Z. (2016). Kemitraan Publik-Privat dalam Pengelolaan Sampah di TPA Tamangapa Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 11–20.
- Patria, Y., Mustakim, S., & Ahiruddin. (2018). Kemitraan Antara Public-Swasta: Perspektif Tujuan, Publik Dan Tata Kelola Pemerintahan. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 65–83. <https://jurnal.saburai.id/index.php/spl/article/view/319>
- Satibi, I. (2023). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Lemlit Unpas Press. <http://repository.unpas.ac.id/64367/>
- Zahari, A. F. M., Septiana, A. R., & Fait, T. (2021). Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. *Journal Publicuho*, 4(1), 39–50. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i1.16081>