

Analisis *Collaborative Governance* pada Program Lontong Balap di Surabaya: Peningkatan Layanan Persamaan Satu Orang yang Sama

Analysis Of Collaborative Governance In The Lontong Balap Program In Surabaya: Improving The Same Person Equality Service

Salsabila Khairunnisa Yusuf¹, Noviyanti²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: salsabila.20092@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: noviyanti@unesa.ac.id

Abstrak

Lontong Balap merupakan sebuah program untuk menyelesaikan masalah mengenai pengurusan administrasi kependudukan yang membutuhkan penetapan pengadilan. Lontong Balap ini merupakan hasil kolaborasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya (Dispenduk) serta Pengadilan Negeri Surabaya (PN). Namun, dalam pelaksanaannya, masyarakat sering kali menemukan kendala dan permasalahan yang dapat menghambat pengurusannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *collaborative governance* pada program Lontong Balap terutama pada layanan persamaan satu orang yang sama. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menggunakan teori Morse & Stephens (2012) terdiri dari empat indikator didalamnya yaitu : 1) *Assessment*, 2) *Initiation*, 3) *Deleberation*, 4) *Implementation*. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses kolaborasi Lontong Balap masih belum berjalan dengan baik sepenuhnya. Pada indikator *assessment* dan *initiation* sudah berjalan dengan baik karena antar kedua instansi yang terlibat sudah memiliki tujuan dan komitmen yang sama dalam pelaksanaannya serta peran pendukung maupun staf yang terlibat sudah dipilih berdasarkan kemampuannya. Namun, indikator *deliberation* masih belum berjalan optimal karena luputnya membahas kesepakatan kuota sidang dan belum memilikinya PKS yang resmi. Indikator *implementation* juga belum berjalan optimal karena adanya kekurangan SDM pada PN Surabaya. Oleh karena itu, sebaiknya PN Surabaya dan Dispenduk Surabaya melakukan musyawarah tambahan dengan topik kuota perkara yang akan disidangkan, segera melakukan pengesahan PKS, dan menambahkan staf PN Surabaya yang terlibat terutama pada jabatan Staf Kepaniteraan Muda Perdata.

Kata Kunci : *Collaborative Governance; administrasi kependudukan; lontong balap*

Abstract

Lontong Balap is a program designed to address issues regarding the management of population administration that requires court determination. This initiative is a collaboration between the Civil Registry Office of Surabaya (Dispenduk) and the Surabaya District Court (PN). However, in its implementation, the community often encounters obstacles and issues that can hinder its administration. This study aims to analyze collaborative governance in the Lontong Balap program, particularly focusing on the single-person equality service. The research adopts a descriptive qualitative approach, utilizing Morse & Stephens' theory (2012) which consists of four indicators: 1) Assessment, 2) Initiation, 3) Deliberation, and 4) Implementation. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis involves data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The findings indicate that the collaboration process in Lontong Balap is not fully optimal. Assessment and initiation indicators are well-established as both involved agencies share common goals and commitments, and the supporting roles and staff selection are based on their abilities. However, the deliberation indicator is suboptimal due to the failure to discuss the session quota agreement and the lack of a formal MoU. The implementation indicator also faces challenges due to a shortage of human resources at the Surabaya District Court. Therefore, it is recommended that the Surabaya District Court and Surabaya Civil Registry Office hold additional discussions on the topic of trial quotas, promptly finalize the MoU, and increase staff at the Surabaya District Court, especially in the position of Junior Civil Registry Clerk and Court Clerk.

Keywords: collaborative governance; population administration; lontong balap

Pendahuluan

Serangkaian aktivitas yang mencakup penertiban dan penataan dalam penerbitan data dan dokumen kependudukan yang prosesnya melalui pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendaftaran kependudukan yang manfaatnya akan digunakan untuk pelayanan publik dan pembangunan merupakan pengertian dari Administrasi Kependudukan (Intan, 2023). Melaporkan seluruh peristiwa kependudukan atau peristiwa penting merupakan hal wajib yang perlu dilakukan oleh setiap penduduk kepada instansi pelaksana dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan dalam pencatatan sipil maupun pendaftaran penduduk. Hal tersebut tertulis pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 3 Tentang Administrasi Kependudukan. Namun, pada kenyataannya kerap kali masyarakat Indonesia masih belum memiliki kesadaran yang tinggi terhadap hal tersebut dikarenakan oleh berbagai faktor seperti kelalaian atau ketidaktahuan atas dampak yang diakibatkan (Intan, 2024).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 58 Ayat 2 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa data perseorangan dokumen 2 kependudukan berisi data mengenai warga itu sendiri, baik dari nama lengkap, nama orang tua, tempat tanggal lahir, NIK (Nomor Induk Kependudukan), dan sebagainya. Setiap data yang tertera dalam identitas seseorang harus memiliki kesamaan dan kecocokan terutama dalam penulisan nama. Dilansir pada

website imigrasi Surakarta, salah satu dampak jika adanya data kependudukan yang berbeda terutama pada nama maka mereka tidak bisa mengajukan permohonan paspor (Kanim, 2022). Selain itu, berdasarkan wawancara dengan Ketua Tim Kerja Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada tanggal 20 Maret 2023 bahwa mereka juga akan sulit dalam mengurus hal yang sifatnya mendetail seperti waris, pensiunan (taspen), dan perbankan. Dalam hal ini, warga diharuskan untuk membawa dokumen pendukung untuk menguatkan jika kedua nama tersebut merupakan orang yang sama.

Salah satu kebijakan pemerintah kota Surabaya dalam mengatasi masalah perbedaan nama dalam berbagai dokumen milik satu orang yang sama adalah program Lontong Balap (Layanan *Online* dan Terpadu Melalui *One Gate System* Antara Dispendukcapil Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya). Berdasarkan kepanjangan dari nama program tersebut dapat terlihat bahwa program ini melibatkan Dispendukcapil Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya. Agus Imam Sonhaji selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya periode tahun 2019 – 2023 menjelaskan terdapat empat belas (14) jenis layanan diantaranya ganti nama, persamaan satu orang yang sama, akta kematian bagi warga yang tidak punya dokumen kependudukan dan sebagainya.

Saling bergantungnya Dispendukcapil Surabaya dan pengadilan negeri Surabaya dalam menyelesaikan masalah perbedaan nama pada dokumen kependudukan, maka dispendukcapil Surabaya dan pengadilan negeri Surabaya secara tidak langsung telah melakukan *Collaborative Governance*, dimana hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurusnya sehingga tidak perlu lagi mereka mendatangi masing-masing instansi untuk mendapatkan penetapan dokumen kependudukan. Ansell dan Gash (2008) dalam (Anang Sugeng Cahyono, 2021) menjelaskan bahwa *collaborative governance* adalah proses di mana beberapa lembaga publik bekerja sama dengan pihak-pihak terkait untuk membuat keputusan kebijakan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah publik.

Layanan persamaan satu orang yang sama pada program Lontong Balap yang melibatkan Dispendukcapil Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya masih ditemukan beberapa permasalahan terkait proses kolaborasi antar kedua instansi pemerintah. Pertama, ketika suatu kerja sama terjalin antar beberapa pihak atau *stakeholder* maka bentuk kerja sama tersebut akan ditandai dengan adanya PKS (Perjanjian Kerja Sama) ataupun NKB (Nota Kesepakatan Bersama). Namun, nyatanya Lontong Balap ini yang sudah berjalan sejak tahun 2021 masih belum memiliki NKB secara resmi karena masih dalam proses penyusunan dan masih menunggu untuk disahkan. Kedua, terdapat perbedaan pendapat mengenai banyaknya sidang yang akan dilakukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya menginginkan bahwa sidang dilaksanakan sesering mungkin. Namun, hal tersebut bertentangan dengan yang dilakukan Pengadilan Negeri. Dengan permasalahan tersebut, Dispendukcapil Surabaya tidak bisa melakukan usaha apapun dan hanya bisa mengikuti jadwal dari PN karena mereka merasa *leading sector* dari sidang Lontong Balap ini adalah PN.

Berdasarkan hubungan kerja sama atau kolaborasi yang sudah dijalankan dalam perubahan dokumen kependudukan yang perlu penetapan PN tersebut, peneliti ingin menggali informasi mengenai proses kolaborasi yang dilakukan oleh pihak terkait dalam upaya meningkatkan pelayanan publik terutama pada Dispendukcapil Surabaya dan pengadilan

negeri Surabaya, dengan judul “Analisis *Collaborative Governance* pada Program Lontong Balap di Surabaya: Peningkatan Layanan Persamaan Satu Orang yang Sama”.

Metode

Penelitian ini dilakukan pada dua instansi yang bekerja sama yaitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya yang terletak di Jl. Tunjungan No 1-3, Kec. Genteng, Surabaya, 60275 dan Pengadilan Negeri Kelas 1A Khusus Surabaya yang terletak di Jl. Arjuno No.16-18, Sawahan, Kec. Sawahan, Surabaya, 60251. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Moleong, 2021). Penelitian ini menggunakan sumber data primer dengan informan yang dipilih berdasarkan *purposive sampling* pada kedua instansi yang terlibat, adapun sumber data sekunder dengan mengambil dari jurnal, arsip, laporan, dan peraturan lainnya yang berhubungan dengan kolaborasi program Lontong Balap. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan Teknik analisis data menurut Miles & Huberman (1994). Adapun fokus penelitian yang digunakan adalah teori *collaborative governance* dari Morse & Stephens (Morse & Stephens, 2012) sebagai berikut :

1. *Assessment* (Penilaian), Tahapan untuk menilai dan menentukan apakah kolaborasi tersebut diperlukan. Mencakup: Sejarah kerja sama, mengidentifikasi pemangku kepentingan, kesepakatan masalah dan tujuan, serta komitmen dalam kolaborasi
2. *Initiation* (Inisiasi), Setelah dipastikan untuk melakukan kolaborasi, tahapan selanjutnya adalah mengidentifikasi peran pendukung dan membentuk tim
3. *Deliberation* (Musyawarah), Tahapan musyawarah untuk menetapkan aturan dasar yang akan digunakan dan kesepakatan Perjanjian Kerja Sama (PKS)
4. *Implementation* (Pelaksanaan), Tahapan pelaksanaan adalah tahapan terakhir, pada tahap ini pemangku kepentingan merancang struktur tata kelola serta melakukan pemantauan, evaluasi, dan mengelola kemitraan

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berfokus pada Analisis *Collaborative Governance* pada Program Lontong Balap di Surabaya : Peningkatan Layanan Persamaan Satu Orang yang Sama. Fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori *collaborative governance* menurut Morse & Stephens (Morse & Stephens, 2012). Berikut adalah penjeasan terkait *collaborative governance* program Lontong Balap Surabaya dalam peningkatan layanan persamaan satu orang yang sama menggunakan tahapan *collaborative governance* menurut Morse & Stephens yang terdiri dari 4 tahapan kolaborasi yaitu *assessment* (Penilaian), *initiation* (Inisiasi), *deliberation* (Musyawarah), dan *implementation* (Pelaksanaan).

1. *Assessment* (Penilaian)

Tahapan ini merupakan tahapan awal untuk menilai apakah sebuah kolaborasi diperlukan. Tahapan penilaian terdiri dari beberapa faktor yang melatarbelakangi sehingga

mendapatkan hasil yang akurat. Menilai dari faktor pemahaman kontekstual seperti sejarah kerja sama dan kendala yang telah dihadapi oleh instansi, mengidentifikasi pemangku kepentingan agar tidak terjadi tumpang tindih, dan memiliki kesamaan antara pemahaman, tujuan, dan komitmen.

a. Sejarah Kerja Sama

Kerja sama Lontong Balap merupakan kerja sama pertama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya serta Pengadilan Negeri Surabaya. Tetapi, sebelumnya Pengadilan Negeri Surabaya sudah pernah melakukan penandatanganan MOU kerja sama dengan pihak Pemerintah Kota Surabaya yang dimana sudah melibatkan semua dinas yang ada di Surabaya. Kerja sama tersebut diinisiasi oleh Bu Risma selaku Wali Kota Surabaya ketika sedang melakukan forum komunikasi pimpinan daerah yang pada saat itu sedang membahas memberikan pelayanan besar yang dapat memudahkan masyarakat dengan membangun Mall Pelayanan Publik (MPP) SIOLA. Dari MOU tersebut yang sifatnya umum berkembang menjadi inovasi-inovasi lain, salah satunya adalah Lontong Balap. Meskipun Lontong Balap merupakan hasil kolaborasi pertama dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya, namun hal tersebut bukan menjadi penghalang bagi kedua instansi untuk melakukan kolaborasi karena adanya ikatan antar kedua instansi dalam kepengurusan dokumen kependudukan yang membutuhkan penetapan pengadilan.

b. Identifikasi Pemangku Kepentingan

Pernyataan satu orang yang sama sebelumnya bisa didapatkan dengan meminta surat pernyataan satu orang yang sama dari kelurahan setempat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya. Namun, dengan adanya keluhan dari pihak kelurahan mengenai *overloadnya* tugas mereka jika mereka perlu mengecek masing-masing kebenaran pemohon yang mengajukan persamaan satu orang yang sama. Selain keluhan tersebut pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya juga merasa surat pernyataan satu orang yang sama merupakan hal yang berisiko karena dianggap tidak semua lurah memahami dan mengenal seluruh warganya. Dengan banyaknya kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi, sehingga diambil jalan akhir atau jalan aman yaitu surat tersebut hanya dapat dikeluarkan oleh pihak Pengadilan Negeri berbentuk penetapan pengadilan.

Ketika pemohon sudah mendapatkan penetapan pengadilan, mereka perlu membawanya ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam waktu 30 hari sebagai syarat dalam membetulkan atau perubahan nama sesuai dengan apa yang ditetapkan di Pengadilan Negeri. Alur tersebut harus dilalui oleh masyarakat sesuai dengan aturan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 perubahan dari Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Masyarakat harus mendatangi dua instansi yang berbeda, kedua instansi tersebut memiliki tugas atau fungsi yang berbeda sesuai dengan bidangnya.

c. Kesepakatan Masalah dan Tujuan

Sebelum kerja sama berlangsung kedua instansi tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya sama-sama menghadapi beberapa masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh masing-masing instansi tersebut. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan bahwa masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna dari layanan kedua instansi. Masalah yang dihadapi oleh masyarakat adalah banyak masyarakat awam yang merasa asing dan tidak mengerti atau mengetahui bagaimana proses pendaftaran di Pengadilan Negeri, masalah selanjutnya banyaknya masyarakat yang dicegat oleh calo atau makelar di depan pengadilan dan akhirnya mereka termakan omongan dari calo atau makelar tersebut sehingga menyebabkan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat lebih banyak namun dokumen yang diurus tidak kunjung selesai, lalu terdapat ketidakpastian untuk jangka waktu kapan penetapan tersebut akan didapatkan oleh masyarakat, dan sidang yang dilaksanakan tidak hanya sekali sidang tetapi berkali-kali. Selain itu, terkadang sidang penetapan satu orang yang sama bukan menjadi prioritas bagi hakim sehingga sering disepelekan dan menyebabkan molornya sidang. Masalah-masalah tersebut diakui oleh kedua pemangku kepentingan dalam wawancara yang dilakukan dimana menyebutkan pemohon harus melakukan permohonan ke masing-masing instansi. Sehingga mereka memiliki tujuan yang sama dengan adanya Lontong Balap ini untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dan dapat mempermudah masyarakat.

d. Komitmen dalam Melakukan Kolaborasi

Banyaknya masalah yang muncul ketika masyarakat harus mengurus di masing-masing instansi, membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya serta Pengadilan Negeri Surabaya merasa kolaborasi ini perlu dilakukan secepatnya. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dijelaskan bahwa program Lontong Balap ini menjadi jalan keluar bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurusnya. Selain itu dapat menjadi wadah bagi masyarakat yang awalnya malas karena memiliki pikiran untuk mengurus penetapan persamaan satu orang yang sama di pengadilan akan sulit dilakukan dapat berubah. Dibuktikan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya serta Pengadilan Negeri Surabaya sudah memiliki komitmen yang sama dalam pembuatan Lontong Balap yaitu memudahkan masyarakat kemudahan tersebut berbentuk mudah karena masyarakat tidak perlu bolak-balik antar dua pemangku kepentingan, murah karena biaya yang dikeluarkan hanya biaya perkara yang sudah ditentukan senilai Rp 260.000, dan cepat karena dalam sekali sidang masyarakat sudah mendapatkan penetapan serta dokumen kependudukan.

2. *Initiation* (Inisiasi)

Setelah disepakati akan dilakukannya kolaborasi maka tahapan selanjutnya adalah tahapan inisiasi. Sebuah kerja sama tidak akan terjalin jika tidak adanya sumber daya manusia atau sumber dana yang akan menjadi penyokong dalam sebuah program yang

dihasilkan. Selain itu, ketika sudah menyetujui akan adanya kerja sama, kedua aktor yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya serta Pengadilan Negeri Surabaya perlu melakukan penyusunan tim yang nantinya akan terlibat dalam program Lontong Balap tersebut.

a. Mengidentifikasi Peran Pendukung

Sebuah *collaborative governance* pastinya tidak luput dari para peran pendukung yang ikut membantu dalam proses pelaksanaannya. Diketahui dalam program Lontong Balap ini terdapat peran-peran pendukung, diantaranya Pemerintah Kota Surabaya yang diwakilkan oleh Bu Risma selaku Wali Kota Surabaya pada saat itu yang menginisiasi kerja sama yang antara Pemerintah Kota Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya karena tanpa adanya inisiasi dan bantuan dari pihak Pemerintah Kota Surabaya kerja sama ini belum terjadi dan masih menjalankan tugasnya secara masing-masing. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan tempat untuk dilaksanakannya sidang Lontong Balap di MPP SIOLA yang perizinannya melalui Dinas Pengelolaan Tanah dan Bangunan. Selain itu, terdapat petugas kelurahan yang menjadi pihak pertama yang bertemu dengan pemohon untuk mengumpulkan dokumen yang dibawa oleh pemohon.

b. Pembentukan Tim

Pembentukan tim merupakan hal penting yang perlu dilakukan pada saat perumusan sebuah kerja sama, hal ini untuk menentukan bidang-bidang apa saja yang terlibat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dijelaskan bahwa pembentukan tim Lontong Balap ini dilakukan pada saat musyawarah perumusan Lontong Balap yaitu pada tahun 2020 yang melibatkan kedua instansi. Namun tim tersebut baru disahkan oleh Wali Kota melalui Keputusan Wali Kota Surabaya Nomor : 188.45/65/436.1.2/2022 Tentang Tim Lontong Balap. Selain SK Walikota Surabaya juga terdapat SK Ketua Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus Nomor : W14.U1/1215/HM.00/VII/2023 Tentang Penunjukan Petugas Penyelenggaraan Pelayanan Peradilan Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) SIOLA Kota Surabaya.

Bidang-bidang yang terlibat dalam pelaksanaan Lontong Balap pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya adalah bidang pencatatan sipil. Namun, tidak menutup kemungkinan jika bidang pendaftaran penduduk terlibat karena hal tersebut tergantung dengan dokumen kependudukan apa yang akan diperbaiki oleh pemohon. Dengan kata lain seluruh bidang atau unsur layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya ikut terlibat. Sedangkan pada Pengadilan Negeri yang terlibat adalah bidang perdata. Bidang-bidang yang disebutkan di atas tidak dipilih berdasarkan *soft skill* khusus. Karena, kemampuan yang dimiliki oleh mereka merupakan kompetensi yang sudah biasa mereka lakukan pada pekerjaannya sehari-hari. Terutama pada hakim yang bertugas juga dipilih langsung oleh Ketua Pengadilan Negeri Surabaya.

3. *Deliberation* (Musyawarah)

Tahapan ini merupakan tahapan yang tidak bisa dipisahkan dari sebuah *collaborative governance*. Dalam musyawarah pemangku kepentingan yang terlibat saling berkoordinasi untuk menentukan aturan dasar yang akan digunakan serta pembuatan kesepakatan perjanjian yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan kolaborasi.

a. Penetapan Aturan Dasar

Menentukan dan menetapkan aturan dasar yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan Lontong Balap dilakukan oleh para pemangku kepentingan yang terlibat. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan aturan dasar tentang persamaan satu orang yang sama dalam program Lontong Balap masih menggunakan aturan dasar yang sama dengan sebelumnya yaitu Undang-Undang No 24 Tahun 2013 pergantian Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pada pasal 52 terdapat aturan mengenai persamaan satu orang yang sama atau perubahan nama, bahwa ketika pemohon ingin melakukan persamaan satu orang yang sama mereka perlu mendapatkan penetapan pengadilan sebagai dasar perubahan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya. Namun dengan Lontong Balap pelaksanaannya dapat diselesaikan dalam satu hari. Pada satu hari tersebut pemohon melakukan sidang dan langsung mendapatkan penetapan oleh Pengadilan Negeri Surabaya serta dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya.

b. Musyawarah atau Dialog

Musyawah atau dialog merupakan pertemuan yang dilakukan antar pemangku kepentingan untuk menentukan kesepakatan yang akan disepakati dalam kerja sama. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa dalam musyawarah perumusan Lontong Balap dilakukan sebanyak lima sampai 6 kali pertemuan pada tahun 2020. Musyawarah tersebut melibatkan para pemangku kepentingan diantaranya Kepala Bidang Humas Pengadilan Negeri Surabaya, Panitera Pengadilan Negeri Surabaya, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, serta satu programmer yang bertugas untuk membuat website *e-capil*. Hasil dari musyawarah tersebut akan disampaikan kepada pihak Wali Kota Surabaya untuk memproses SK Tim Lontong Balap dan SOP Lontong Balap. Namun, dalam musyawarah tersebut mereka lupa untuk membahas kuota yang akan disidangkan dalam satu kali pelaksanaan sidang.

c. Kesepakatan Perjanjian

Sebuah kesepakatan dilakukannya kerja sama ditandai dengan adanya Perjanjian Kerja Sama (PKS) mengenai kerja sama tersebut. Pentingnya sebuah Perjanjian Kerja Sama (PKS) dalam sebuah kolaborasi adalah untuk menjadi pedoman bagi pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan program Lontong Balap. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa sampai saat ini Lontong Balap masih belum memiliki PKS yang resmi. Hal tersebut terjadi karena mereka berpikir bisa

membuat PKS bersamaan dengan jalannya program Lontong Balap. Dengan menyadari pentingnya PKS dalam pelaksanaan Lontong Balap membuat para pemangku kepentingan untuk membuat draft PKS yang nantinya akan disahkan oleh para pemangku kepentingan yang terlibat. Namun, karena Pengadilan Negeri Surabaya baru saja mengalami pergantian ketua Pengadilan Negeri Surabaya menyebabkan perlunya ditinjau kembali mengenai isi dari PKS tersebut sebelum akhirnya ditandatangani untuk disahkan oleh kedua pihak.

Tidak adanya PKS dalam program Lontong Balap menyebabkan sedikit terkendalanya pelaksanaan sidang Lontong Balap. Hal ini dikarenakan tidak adanya aturan yang mengikat mengenai jumlah kuota sidang harus dilaksanakan dalam satu kali pelaksanaan yang menyebabkan cukup panjangnya antrian untuk melaksanakan sidang. Meskipun terdapat hambatan yang disebabkan tidak adanya PKS yang mengikat, namun secara keseluruhan sidang Lontong Balap sudah bernilai efektif dan efisien.

4. *Implementation* (Implementasi)

Tahapan terakhir dari sebuah kolaborasi menurut Morse & Stephens adalah tahap implementasi. Tahapan ini memerlukan beberapa komponen dalam mendukung kolaborasi terutama dalam menjalankan pelaksanaan program Lontong Balap. Komponen tersebut diantaranya perancangan struktur tata kelola dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi hasil untuk dijadikan bahan perbaikan atau dipertahankan jika sudah baik.

a. Merancang Struktur Tata Kelola

Rancangan struktur tata kelola dalam memberikan layanan persamaan satu orang yang sama dalam program Lontong Balap sangat diperlukan. Rancangan tersebut agar para pemangku kepentingan yang terlibat dapat bekerja dengan maksimal karena bekerja sesuai dengan kemampuan dalam bidangnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa dalam pelaksanaan Lontong Balap terdapat SK yang mengatur dan menjadi pedoman para staf yang terlibat dalam melaksanakan tugasnya di Lontong Balap. SK tersebut merupakan Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/65/436.1.2/2022 tentang Tim Layanan *Online* Terpadu Melalui *One Gate System* Bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Pengadilan Negeri Kota Surabaya (Lontong Balap). SK tersebut hanya menyebutkan unsur-unsur yang terlibat dari serta kedudukannya dalam tim. Meskipun SK tersebut tidak menyebutkan nama-nama staf yang terlibat tetapi mereka sudah berkomitmen dalam tugasnya sehingga dapat menyesuaikan dengan keadaan yang ada.

Selain SK Walikota Surabaya, Pengadilan Negeri Surabaya juga mempunyai SK Ketua Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus Nomor : W14.U1/1215/HM.00/VII/2023 tentang Penunjukkan Petugas Penyelenggaraan Pelayanan Peradilan Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) SIOLA Kota Surabaya. Berbeda dengan SK Walikota Surabaya yang hanya menyebutkan unsur yang terlibat, SK Ketua Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus menyebutkan nama petugas

secara khusus. Pada SK tersebut tertulis satu Hakim, satu Juru Sita Pengganti, dan dua Staf Kepaniteraan Muda Perdata. Dengan staf yang bertugas pihak Pengadilan Negeri Surabaya merasakan adanya kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), terutama pada bagian verifikator dan pendaftaran yang dilakukan oleh jabatan Staf Kepaniteraan Muda Perdata dan pembuatan penetapan yang dilaksanakan oleh jabatan Panitera.

b. Melakukan Pemantauan, Evaluasi, dan Pengelolaan

Sebuah pemantauan, evaluasi, dan pengelolaan perlu dilakukan secara rutin untuk mengetahui apakah ada yang menghambat dalam pelaksanaannya. Hal ini dilakukan untuk segera mencari jalan keluar serta apa yang masih perlu dipertahankan agar kualitas dari program Lontong Balap dapat terjaga atau bisa lebih ditingkatkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa para pemangku kepentingan sudah melakukan evaluasi atau monev secara rutin baik dilakukan secara gabungan dan terpisah. Evaluasi dilakukan secara rutin baik sebelum dilaksanakannya sidang, sesudah sidang, satu bulan sekali, tiga bulan sekali, enam bulan sekali, dan satu tahun sekali untuk melihat progress dan mengetahui apakah ada hambatan dari sidang Lontong Balap.

Selain evaluasi yang dilakukan dari masing-masing pemangku kepentingan, pihak Pemerintah Kota Surabaya juga melakukan pemantauan terhadap program Lontong Balap ini. Bentuk dari pengawasan yang dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang perlu diisi ketika masyarakat selesai mengikuti sidang Lontong Balap. Survei tersebut berisi 16 pertanyaan beserta kolom kritik dan saran untuk mengetahui apakah kegiatan tersebut dilakukan sudah memenuhi kepuasan dari masyarakat yang menggunakannya. Sehingga secara tidak langsung masyarakat ikut berpartisipasi dalam evaluasi program Lontong Balap.

Penutup

Berdasarkan pada analisis terhadap *collaborative governance* dalam program Lontong Balap di kota Surabaya terkhusus pada layanan persamaan satu orang yang sama. Disimpulkan bahwa kolaborasi Lontong Balap sudah berjalan dengan sesuai harapan namun belum berjalan dengan optimal. Pada proses *collaborative governance* dapat menjalankan tahapan-tahapan sesuai dengan prosedur yang ada. Para pemangku kepentingan yang terlibat menjalankan perannya masing-masing sesuai dengan kapasitas dan tanggung jawabnya. Namun, masih terkendala dalam indikator *deliberation* yaitu pada sub faktor musyawarah serta sub faktor kesepakatan perjanjian, dan indikator *implementation* yaitu pada sub faktor merancang struktur tata kelola.

Hasil dari analisis proses *collaborative governance* dalam program Lontong Balap di Surabaya mengacu pada proses *collaborative governance* yang dikemukakan oleh Ricardo S. Morse & John B. Stephens (2012) berikut akan dijabarkan mengenai kesimpulan dari empat indikator tersebut :

1. Pada indikator *Assessment* atau penilaian telah terlaksana dengan baik pada keempat subfaktor *assessment*. Dimulai sejarah kerjasama meskipun belum pernah terjalin kerjasama antara pemangku kepentingan namun tidak menghalangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya serta Pengadilan Negeri Surabaya untuk bekerjasama. Pemangku kepentingan juga berjalan dengan baik dalam memilih instansi yang akan terlibat berdasarkan keterikatan antara satu sama lain, kedua pemangku kepentingan juga telah menyepakati masalah yang dialami serta tujuan yang akan dicapai dalam kolaborasi tersebut, Selain itu, komitmen yang dimiliki oleh kedua pemangku kepentingan juga sudah sama yaitu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam melakukan kepengurusan penetapan persamaan satu orang yang sama.
2. Pada indikator kedua, tahapan *Initiation* atau inisiasi memiliki 2 sub faktor. Kedua sub faktor tersebut sudah dilakukan dengan baik. Dimulai dari pemilihan peran pendukung yang sudah dilakukan dengan sesuai dan pembagian tugas sudah terlaksana dengan baik. Selain itu, pembentukan tim juga dilakukan dengan baik dikarenakan pemilihan berlangsung saat proses awal pembentukan Lontong Balap dengan pembagian tugas berdasarkan hal-hal yang dikuasai oleh staf.
3. Pada indikator *Deliberation* atau musyawarah yang terbagi menjadi tiga sub faktor masih belum berjalan dengan optimal karena dua dari tiga sub faktor yang ada masih belum berjalan dengan baik. Pada sub faktor penetapan aturan dasar sudah berjalan dengan baik karena aturan dasar yang dipakai saat ini masih menggunakan aturan dasar sebelumnya. Selain itu pada faktor musyawarah atau dialog sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal dikarenakan mereka luput dalam menentukan kuota pada setiap pelaksanaan sidang. Sedangkan pada sub faktor kesepakatan perjanjian kerjasama juga masih belum berjalan dengan baik karena sampai saat ini pelaksanaan Lontong Balap masih tidak mempunyai Perjanjian Kerja Sama (PKS) sebagai dasar pelaksanaan Lontong Balap.
4. Pada indikator *Implementation* atau penerapan sudah berjalan dengan baik pada salah satu sub faktornya namun sub faktor lainnya masih belum berjalan dengan optimal. Perancangan struktur tata kelola yang dilakukan sudah berjalan dengan baik namun ditemukan berdasarkan observasi bahwa terdapat kekurangan SDM dalam pelaksanaan Lontong Balap pada Pengadilan Negeri Surabaya terutama pada jabatan Staf Kepaniteraan Muda Perdata yang menjalankan tugas sebagai verifikator, pendaftaran, dan pembuatan penetapan. Sedangkan pada sub faktor pemantauan, evaluasi, dan pengelolaan sudah berjalan dengan baik karena pemantauan dilakukan langsung oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan SKM yang diberikan kepada pemohon dan evaluasi yang dilakukan juga sudah dilaksanakan secara rutin antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya serta Pengadilan Negeri Surabaya.

Dari hasil dan kesimpulan maka peneliti dapat memberikan saran ataupun rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengadilan Negeri Surabaya dalam kolaborasi program Lontong Balap terutama pada layanan persamaan satu orang yang sama di Kota Surabaya. Berikut saran atau rekomendasi untuk empat indikator kolaborasi tersebut:

1. Pada sub faktor musyawarah dimana kedua pemangku kepentingan perlu melakukan musyawarah kembali dengan topik kuota perkara yang akan disidangkan dalam sekali waktu. Sehingga kedepannya kedua instansi dalam menjalankan program Lontong Balap memiliki persamaan jumlah kuota yang akan disidangkan sehingga meminimalisir panjangnya antrian permohonan.
2. Pada sub faktor kesepakatan perjanjian dimana kedua pemangku kepentingan harus segera melakukan review ulang oleh pihak Ketua Pengadilan Negeri Surabaya yang baru dan segera disahkan secara resmi, untuk digunakan sebagai dasar pelaksanaan Lontong Balap. Tidak lupa memasukkan hasil musyawarah yang membahas mengenai kuota perkara yang disidangkan dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS).
3. Pada sub faktor merancang struktur tata kelola bahwa pihak Pengadilan Negeri Surabaya perlu menambahkan staf dengan cara mengalokasikan staf Pengadilan Negeri Surabaya yang sudah ada pada bidang perdata terutama pada bagian yang melakukan verifikasi, pendaftaran, dan pembuatan penetapan atau dengan kata lain jabatan Staf Kepaniteraan Muda Perdata dan Panitera. Selain itu, dengan melihat banyaknya antrian yang sudah menunggu untuk melakukan sidang perlu menjadi perhatian bagi pemangku kepentingan untuk menambah Sumber Daya Manusia agar antrian tersebut dapat segera terselesaikan.
4. Perlunya pihak Pengadilan Negeri Surabaya juga membuat Survei Kepuasan Masyarakat untuk menjadi sarana evaluasi bagi Pengadilan Negeri Surabaya itu sendiri. Tidak hanya bergantung pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah disediakan oleh pihak Pemerintah Kota Surabaya.

Referensi

- Anang Sugeng Cahyono. (2021). Implementasi Model Collaborative Governance Dalam Penyelesaian Pandemi Covid-19. *Jurnal PUBLICIANA*, 13(1), 83–88. <https://doi.org/10.36563/p.v13i1.207>
- Intan. (2023). *Dokumen Adminduk Gratis Merupakan Hak Semua Warga Negara Indonesia*. Disdukcapil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/07/24/dokumen-adminduk-merupakan-hak-semua-warga-negara-indonesia/>
- Intan. (2024). *Pentingnya Pembaruan Data Kependudukan Secara Berkala*. Disdukcapil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2024/03/15/pentingnya-pembaruan-data-kependudukan-secara-berkala/>
- Kanim, H. (2022). *Hati-Hati Dengan Perbedaan Nama Pada Dokumen Kependudukan*. <https://kanimurakarta.kemenkumham.go.id/hati-hati-dengan-perbedaan-nama-di-dokumen-kependudukan/>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Morse, R. S., & Stephens, J. B. (2012). Teaching Collaborative Governance: Phases, Competencies, and Case-Based Learning. *Journal of Public Affairs Education*, 18(3), 565–583. <https://doi.org/10.1080/15236803.2012.12001700>