

# Collaborative Governance in Population Administration Services for Poor Communities in Kesamben Kulon Village

## [Collaborative governance dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Masyarakat Miskin di Desa Kesamben Kulon]

Mareta Ryarsa Hanyfa<sup>1)</sup>, Eni Rustianingsih<sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [enirustianingsih@umsida.ac.id](mailto:enirustianingsih@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The government must address challenges associated with population management to deliver public services, particularly in rural regions. Kesamben Kulon Village, located in Gresik Regency, faces challenges in obtaining population administration, particularly among the impoverished residents. The Non-Governmental Organization Women's Group and Life Resources addressed one of the six priority issues through the INKLUSI Program, specifically focusing on legal identity guarantees for marginalized populations to resolve population administration challenges encountered by the impoverished in Kesamben Kulon Village. This is achieved through collaborative governance with the Population and Civil Registration Service of Gresik Regency. This research employed a descriptive methodology utilizing a qualitative approach. This study centers on the collaborative governance paradigm posited by Ansell and Gash (2007:228), which highlights Face-to-Face Dialogue, Trust Building, Commitment to the Process, Shared Understanding, and Intermediate Outcomes. The analysis results indicate that each stakeholder has implemented the five indicators of the collaborative governance approach as outlined by Ansell and Gash (2007:228).*

**Keywords:** Collaborative Governance; Public Services; Population Administration; Poor Communities

**Abstrak.** *Pemerintah harus mengatasi tantangan yang terkait dengan manajemen kependudukan untuk memberikan layanan publik, terutama di daerah pedesaan. Desa Kesamben Kulon, yang terletak di Kabupaten Gresik, menghadapi tantangan dalam pengurusan administrasi kependudukan, terutama di kalangan masyarakat miskin. Lembaga Swadaya Masyarakat Kelompok Perempuan dan Sumber Daya Kehidupan menangani salah satu dari enam isu prioritas melalui Program INKLUSI, yang secara khusus berfokus pada jaminan identitas hukum bagi masyarakat marjinal untuk menyelesaikan tantangan administrasi kependudukan yang dihadapi masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon. Hal ini dicapai melalui tata kelola kolaboratif dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berpusat pada paradigma tata kelola kolaboratif yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2007:228), yang menyoroti Face to Face Dialogue, Trust to Building, Commitment to The Process, Shared Understanding, dan Intermediate Outcome. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap pemangku kepentingan telah menerapkan kelima indikator pendekatan tata kelola kolaboratif yang diuraikan oleh Ansell dan Gash (2007:228).*

**Kata Kunci:** Administrasi Kependudukan; Collaborative Governance; Masyarakat Miskin Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang vital memikul tanggung jawab dan harus mengerahkan upaya untuk memberikan layanan yang optimal demi peningkatan kesejahteraan masyarakat.[1]. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik.[2]. Tujuan dari layanan publik yang dikenal sebagai Layanan Administrasi Kependudukan, yang disediakan oleh pemerintah, adalah untuk menjamin ketepatan catatan administratif untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki identitas yang berbeda dan didokumentasikan secara efektif. Selain itu, perlindungan hak-hak konstitusional dan posisi seseorang adalah tujuan lain dari layanan ini [3]. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik meliputi aspek yang sangat penting sebagai penyediaan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan penduduk. Pelayanan ini mencakup penyediaan komoditas, jasa, dan dukungan administratif oleh penyedia layanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan kebijakan undang-undang tersebut. Dalam pemanfaatan pelayanan publik di Desa Kesamben Kulon, Kecamatan Wringinanom, Kabupaten Gresik, masih terdapat berbagai tantangan. Masih terdapat masalah dokumen kependudukan yang penting adalah masih banyaknya penduduk yang tidak memiliki dokumen kependudukan. Selain itu, masyarakat miskin kurang memiliki pemahaman yang memadai tentang prosedur Pencatatan Sipil. Minimnya pengetahuan mengenai hal ini sebagian besar dipengaruhi oleh maraknya pernikahan usia anak, yang semakin memperburuk situasi. Letak desa yang jauh menyebabkan kendala dalam hal keterjangkauan akomodasi. Akibatnya, penerapan biaya semakin memperparah beban keuangan bagi individu yang kurang mampu

secara ekonomi. Selain itu, layanan yang diberikan oleh Administrasi Kependudukan di tingkat desa tidak memenuhi kebutuhan kelompok rentan dalam masyarakat.[4]. Berdasarkan hasil temuan Participatory Action Research (PAR)

yang dilakukan pada tahun 2022 oleh Kelompok Perempuan dan Sumber Daya Kehidupan (KPS2K) Jawa Timur yang bekerja sama dengan Kepala Desa Kesamben Kulon, Kepala Dusun Kulon, Pengurus Posko Pengaduan Sekolah Perempuan, dan Tim Program INKLUSI, diketahui bahwa 24 orang membutuhkan perbaikan Kartu Keluarga (KK), tiga orang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan 39 orang tidak memiliki Akta Kelahiran. Masalah administrasi yang dihadapi masyarakat terungkap dari temuan ini. Tujuan dari proyek ini adalah untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik kepada masyarakat miskin yang tinggal di Desa Kesamben kulon. Upaya ini dilakukan dengan mempertimbangkan jarak geografis yang cukup jauh antara kedua lokasi tersebut.

Statistik kependudukan untuk pekerjaan tahun 2023 dapat dilihat di situs resmi <https://desakesambenkulon.gresikkab.go.id/first/statistik/1>. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya Administrasi Kependudukan di Desa Kesamben Kulon, Kecamatan Wringinanom, Kabupaten Gresik dapat dikaitkan dengan fakta bahwa mayoritas penduduk di desa ini adalah karyawan swasta dan petani perkebunan. Jumlah karyawan swasta di sektor ini sebanyak 1664 orang, sedangkan jumlah petani perkebunan sebanyak 1629 orang. Data masyarakat di Desa Kesamben Kulon yang belum/tidak bekerja sebesar 1259 jiwa (19,64%).[5]. Rendahnya profesi pekerjaan yang bermula ditemukan melalui assasment anggota Sekolah Perempuan tahun 2014 sebanyak 46 perempuan mengalami putus sekolah yang juga difaktori mengalami pernikahan usia anak pada rentang usia 13-19 tahun di Desa Kesamben Kulon.

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa masih tingginya data masyarakat di Desa Kesamben Kulon yang belum/tidak bekerja sebesar 1259 jiwa (19,64%) dan masyarakat sebagai petani/pekebun sebanyak 1629 (25,41%) dari jumlah penduduk total Desa Kesamben Kulon 6411 jiwa. Rendahnya profesi pekerjaan yang bermula ditemukan melalui pengalaman Sekolah Perempuan tahun 2011 sebanyak 46 perempuan mengalami putus sekolah yang juga difaktori mengalami pernikahan usia anak pada rentang usia 13-19 tahun di Desa Kesamben Kulon.

**Tabel 1. Pernikahan Usia Anak di Desa Kesamben Kulon**

Usia Menikah	Jumlah
13 Tahun	3
14 Tahun	2
15 Tahun	2
16 Tahun	9
17 Tahun	4
18 Tahun	4
19 Tahun	4

**Sumber : KPS2K Jawa Timur Tahun 2014**

Prevalensi pernikahan anak di kalangan remaja perempuan di Desa Kesamben Kulon dapat dilihat dari data yang ada. Pada tahun 2014, terdapat 28 kejadian yang teridentifikasi menggunakan data dari anggota Sekolah Perempuan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman di kalangan masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon mengenai kepemilikan dokumen kependudukan. Menanggapi hal ini, para pemangku kepentingan terkait memulai aksi. Tiga pemangku kepentingan utama berpartisipasi dalam pelaksanaan kasus ini: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Pemerintah), Kelompok Perempuan dan Sumber Penghidupan (KPS2K) (LSM), dan Posko Pengaduan (Perempuan Akar Rumput). Kelompok Perempuan dan Sumber Daya Kehidupan (KPS2K) Jawa Timur adalah sebuah lembaga swadaya masyarakat yang didirikan pada tahun 2006, yang didedikasikan untuk pemberdayaan dengan penekanan pada pengarusutamaan gender bagi kelompok perempuan untuk mencapai kemandirian sosial di masyarakat. Inisiatif pemberdayaan KPS2K berfokus pada perempuan miskin, buruh tani, penyandang disabilitas di Desa Kesamben Kulon, dan penerima perlindungan sosial bagi masyarakat kurang mampu. Hal ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian program pemerintah dengan Administrasi Kependudukan yang ada..[6]. Dalam mengakses perlindungan sosial masyarakat miskin diperoleh berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) oleh Dinas Sosial Kabupaten Gresik guna mendaftar bantuan sosial pemerintah.[7]. Pendataan dilapangan pada tahun 2014 hingga tahun 2018 yang diinisiasi pengurus Pos Pengaduan terdapat 217 masyarakat miskin Desa Kesamben Kulon yang tidak memiliki dokumen Administrasi Kependudukan yang menjadi kendala akses perlindungan sosial.

**Tabel 2. Jumlah Adminduk yang Tidak Dimiliki Masyarakat Miskin Desa Kesamben Kulon**

Jenis Dokumen	Jumlah
Akta Kelahiran	49
Kartu Keluarga	133
Kartu Tanda Penduduk	32
Akta Kematian	2
Perbaikan Akta Kelahiran	1

**Sumber : KPS2K Jawa Timur Tahun 2014- 2018**

Program Gender Watch, yang telah berjalan sejak 2012, bertujuan untuk mengembangkan kepemimpinan perempuan dengan menumbuhkan kesadaran kritis, kepedulian, dan solidaritas untuk membawa perubahan sosial. [8]. Program ini diikuti oleh Program INKLUSI, yang dimulai pada tahun 2022 dan terus menangani 6 isu prioritas untuk

kelompok-kelompok yang terpinggirkan: akses terhadap layanan identitas hukum, akses terhadap jaminan sosial, perlindungan terhadap kekerasan terhadap perempuan, penghapusan perkawinan anak, pemulihan ekonomi, dan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan.[9]. Kelompok Perempuan dan Sumber Penghidupan (KPS2K) menandatangani Nota Kesepahaman dengan Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Gresik, yang berfungsi sebagai sektor pemerintah utama di kabupaten tersebut. Intervensi ini dilakukan pada tahun 2015 sebagai bagian dari program pemberdayaan perempuan akar rumput di Desa Kesamben Kulon. Tujuan dari program ini adalah untuk membangun Sekolah Perempuan yang dikhususkan untuk perempuan yang terpinggirkan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis di kalangan perempuan mengenai pentingnya mendapatkan layanan identitas hukum. Pada tahun 2017, sebuah Pos Pengaduan dibentuk di Desa Kesamben Kulon untuk memenuhi kebutuhan pencatatan sipil masyarakat miskin. Pengurus pos ini dipilih dari Sekolah Perempuan. Sekolah Perempuan telah dibekali kemampuan untuk mengadvokasi layanan administrasi, termasuk menerima pengaduan dan memproses dokumen administrasi, ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Kolaborasi adalah metode yang sangat efektif. Hal ini mencakup semua kegiatan yang melibatkan kolaborasi, interaksi, dan pemahaman di antara pihak-pihak yang terkait, baik secara individu, kelembagaan, maupun secara langsung proses ini melibatkan pihak-pihak yang memiliki otoritas independen dan berinteraksi satu sama lain melalui proses negosiasi, baik secara formal maupun informal. Mereka berkolaborasi untuk menetapkan peraturan dan kerangka kerja yang mengontrol interaksi dan perilaku mereka, dan untuk membuat pilihan kolektif pada hal-hal yang berdampak pada mereka secara kolektif.[10]. Oleh karena itu, dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan publik dan menjangkau masyarakat yang kurang mampu, saat ini pemerintah dituntut untuk secara konsisten memprioritaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkeadilan.[11].

Oleh karena itu, perlu adanya kolaborasi antar *stakeholder* terkait untuk mengatasi permasalahan akses layanan identitas hukum bagi masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon. Dalam rangka menjalankan UU No. 30 Tahun 2014 dan meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah melakukan langkah-langkah pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dengan demikian, diharapkan peraturan kebijakan ini mampu menciptakan birokrasi yang baik, transparan, dan efisien. Maka implementasi strategi yang sukses bergantung pada kemampuan dan kolaborasi para *stakeholder* dan multipihak untuk mendorong akses pelayanan publik, khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat miskin.[12]. Dalam mengadvokasi data pengaduan terkait layanan pos pengaduan, khususnya dalam mengakses Administrasi Kependudukan, Kelompok Perempuan dan Sumber-Sumber Kehidupan (KPS2K) berkolaborasi dengan layanan aksi kolektif Sekolah Perempuan bermitra dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik pada tahun 2018 untuk menangani permasalahan terkait administrasi kependudukan dengan memberikan jenis layanan pencatatan sipil seperti perbaikan Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akte Kematian dan Perbaikan Akte.

Dalam peranannya Kelompok Perempuan dan Sumber – Sumber Kehidupan (KPS2K) sebagai penginisiasi kolaborasi antara Pemerintah dengan Lembaga Swadaya Masyarakat juga merekapitulasi hasil data aduan pelayanan Administrasi Kependudukan yang diperoleh dari catatan manual pengurus Pos Pengaduan Sekolah Perempuan kemudian diinput kedalam database setiap bulannya, dari data ini bisa dilihat perkembangan partisipasi masyarakat Desa Kesambenkulon khususnya bagi masyarakat miskin dalam mengakses program ini sebagai sasaran penerima manfaat.

**Tabel 3. Data Aduan Layanan Administrasi Kependudukan Pos Pengaduan Desa Kesambenkulon**

Jenis Layanan	2019	2022	2023
Perbaikan Admnduk	1.777	26	44
Permohonan Admnduk	73	12	100

**Sumber : KPS2K Jawa Timur Tahun 2019-2023**

Tabel data di atas menggambarkan perubahan yang dinamis dalam partisipasi masyarakat miskin Desa Kesambenkulon dalam mengakses Program Pelayanan Pos Pengaduan Administrasi Kependudukan pada tahun 2020. Pada tahun tersebut, tidak ada pelayanan yang tersedia karena adanya pandemi Covid-19, sehingga pelayanan Pos Pengaduan dihentikan sementara. Pos Pengaduan menawarkan layanan yang fleksibel dengan prioritas pada akses jaminan sosial. Selama pandemi Covid-19, Pos Pengaduan menerima pengaduan untuk mengakses bantuan sosial berdasarkan data administrasi kependudukan yang terdaftar dalam sistem terpadu kesejahteraan sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Gresik. Pada tahun 2021, layanan pos pengaduan beralih menjadi pencatatan program bantuan sosial bagi warga miskin yang terdampak pandemi Covid-19.[13]. Dari sumber permasalahan data yang terkait dengan kesenjangan permasalahan yang terjadi pada proses Pelayanan Administrasi Kependudukan pada masyarakat miskin di Desa Kesambenkulon, telah dilakukan analisis permasalahannya. Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan utamanya adalah adanya dokumen admnduk yang mengalami anomali data.[14]. Oleh karena itu, perlu diajukan permohonan perbaikan admnduk berdasarkan data laporan pendataan online KP2K pada tahun 2019 sebanyak 1.777 KK, tahun 2022 sebanyak 4 KK dan 22 perbaikan Akte Kelahiran, serta tahun 2023 sebanyak 44 KK. Selain itu, masih banyak warga miskin di Desa Kesamben Kulon yang belum memiliki akta kelahiran sebagai dokumen administrasi

kependudukan. Untuk memperbaiki dokumen adminduk yang tidak valid (anomali data), warga harus mengurusnya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, karena jarak yang jauh ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, masyarakat miskin di Desa Kesambenkulon lebih memilih menggunakan layanan alternatif Pos Pengaduan Sekolah Perempuan. Hal ini disebabkan oleh tidak terjangkaunya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada kelompok marjinal.

Berdasarkan konteks permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis menganalisis penelitian ini dengan menerapkan gagasan tata kelola kolaboratif seperti yang didefinisikan oleh Ansell dan Gash.[15]. Tata kelola kolaboratif adalah pendekatan baru dalam tata kelola pemerintahan yang melibatkan partisipasi beberapa *stakeholders*, termasuk pemerintah, sektor bisnis, dan masyarakat, dalam sebuah forum untuk merencanakan dan mengambil keputusan secara kolektif.[16]. Pendekatan ini berorientasi pada konsensus dan bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan publik, serta mengelola program dan aset yang berkaitan dengan publik.[17]. Ansell dan Gash (2007: 228) mengidentifikasi lima karakteristik yang menandakan proses pembentukan tata kelola kolaboratif, yang melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.[18]. Salah satu indikator awal adalah komunikasi interpersonal secara langsung. Selama tahap interaksi tatap muka, diharapkan *stakeholders* dapat membangun kepercayaan, rasa saling menghormati, pemahaman bersama, dan komitmen terhadap proses kolaboratif yang direncanakan dan dilaksanakan.[19].

Indikator kedua berkaitan dengan pembentukan kepercayaan. Kepercayaan adalah komponen penting dalam kolaborasi, karena mencakup tawar-menawar dan penciptaan kepercayaan di antara para peserta.[20]. Tanda ketiga adalah tingkat dedikasi dan tekad terhadap proses. Proses membangun keyakinan bahwa negosiasi adalah metode yang paling efektif untuk mencapai kebijakan yang diinginkan dalam penyelesaian masalah. [21]. Indikator keempat adalah terbentuknya pemahaman atau kesepakatan bersama di antara individu. Pada tahap tertentu, para peserta dalam proses kolaboratif harus membangun pemahaman bersama atas pencapaian yang telah dibuat bersama.[22]. Indikator kelima mengacu pada Hasil Menengah. Pada titik ini, diharapkan kesepakatan akan tercapai atas hasil yang diinginkan dari prosedur, rencana, dan pelaksanaan kerja sama. Tujuannya adalah untuk membangun kepercayaan dan dedikasi di antara *stakeholders* untuk secara efektif melaksanakan kewajiban masing-masing dalam rangka menyelesaikan masalah yang ada.[23].

## II. Metode

Penelitian dilakukan di Desa Kesamben Kulon yang terletak di Kecamatan Wringinanom, Kabupaten Gresik. Pemilihan daerah tersebut didasarkan pada kebutuhan yang diantisipasi. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan orientasi kualitatif. Seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2016:9) [24]. Penelitian kualitatif melibatkan pemeriksaan situasi kehidupan nyata dan pengumpulan informasi melalui penalaran induktif berdasarkan pengamatan lokal yang spesifik. Untuk memahami dan mendokumentasikan peristiwa yang sedang berlangsung, peneliti harus segera mengumpulkan data. Dengan demikian, peneliti/penulis akan berperan sebagai instrumen penelitian untuk penelitian ini (Sinaga & Batubara, 2021). Kirk dan Miller berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan komponen budaya yang melekat pada ilmu-ilmu sosial, terutama ketika penelitian tersebut bergantung pada pengamatan langsung terhadap manusia. Saat melakukan observasi, peneliti memilih dengan cermat objek atau fenomena yang akan diamati dan mendokumentasikan informasi yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini berfokus pada kemitraan yang terlibat dalam penyediaan layanan Administrasi Kependudukan bagi Masyarakat Miskin di Desa Kesamben Kulon. Sedangkan fokus penelitian menggunakan proses dari *collaborative governance* menurut Ansell and Gash (2007:228)[25]. Yang terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu : *Face to Face Dialogue*, *Trust Building*, *Commitment to The Process*, *Shared Understanding*, *Intermediate Outcome*. Penelitian ini bersumber pada data primer dan sekunder yakni dengan teknik pengumpulan data. Data dikumpulkan dan dianalisis dengan menggunakan wawancara dan observasi dengan beberapa stakeholder terkait seperti Koordinator Program KPS2K Jawa Timur dalam memperoleh database Sekolah Perempuan Kesamben Kulon, Database Layanan Administrasi Kependudukan Pos Pengaduan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk informasi data layanan Adminduk Dukcapil. Pengumpulan data juga berkaitan dengan studi kepustakaan media literatur fenomena penelitian. Setelah data masalah terkumpul kemudian dilakukan analisis data menggunakan model interaktif untuk analisis data, seperti yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015: 337) yang terdiri dari lima langkah: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemaparan, dan penarikan kesimpulan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis *Collaborative governance* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi masyarakat miskin di Kesamben Kulon memberikan harapan bagi masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon untuk menyelesaikan masalah dan mendapatkan dokumen adminduk. Kolaborasi ini melibatkan berbagai *stakeholder*, termasuk Kelompok Perempuan dan Sumber-Sumber Kehidupan Jawa Timur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, dan Komunitas Perempuan Akar Rumput. Pengelolaan Pos Pengaduan Sekolah Perempuan belum sepenuhnya efektif. Dalam proses *collaborative governance*, dua dari lima indikator yang diajukan oleh Ansell dan Gash (2007: 228) belum terlaksana dengan baik. Para *stakeholder* yang terlibat dalam implementasi Ansell dan Gash (2007:228) tidak secara efektif menjalankan tanggung jawab mereka. Secara khusus, kurangnya komunikasi dan koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Pos Pengaduan Sekolah Perempuan dalam menangani dokumen adminduk yang dilaporkan. Selain itu, petugas Dispendukcapil tidak bertanggung jawab dalam menyimpan dokumen yang diperlukan untuk pengelolaan adminduk, yang mengakibatkan meningkatnya biaya akomodasi untuk pengelolaan Pos Pengaduan. Pada tahap komitmen proses, para *stakeholder* tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk membuat Nota Kesepahaman (MOU). Namun, mereka dapat memenuhi peran mereka dalam proses *collaborative governance* berdasarkan kemampuan dan tanggung jawab lembaga masing-masing. Proses *collaborative governance* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Masyarakat Miskin di Desa Kesamben Kulon, yang dilakukan antara Lembaga Swadaya masyarakat KPS2K dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, akan lebih optimal dan akuntabel apabila dilengkapi dengan suatu perjanjian tertulis sebagai keterikatan secara resmi antar *stakeholders*. Sehingga bisa mengantisipasi kesalahpahaman yang dapat merusak berjalannya *collaborative* itu sendiri telah membantu masyarakat kurang mampu di Desa Kesamben Kulon.

#### a. Face to Face Dialogue

*Face to face dialogue* yang dilakukan pada tahun 2018 oleh Kelompok Perempuan dan Sumber – Sumber Kehidupan (KPS2K) Jatim dengan melakukan konsolidasi bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sebagai bentuk kerjasama dan permohonan awal dilakukannya pelayanan kolektif untuk mengadvokasi berdasarkan data empiris lapangan mengenai masalah adminduk masyarakat miskin Desa Kesamben Kulon yang telah didata secara manual oleh pengurus Pos Pengaduan Sekolah Perempuan. Hasil rekapitulasi data pos pengaduan yang dilaporkan KPS2K terhadap Dispendukcapil didapatkan melalui proses pembelajaran Sekolah Perempuan dan menemukan masalah adminduk yang dialami dari anggota maupun masyarakat miskin lainnya yang ada di Desa Kesamben Kulon. Permasalahan adminduk ini diakui oleh anggota Sekolah Perempuan maupun masyarakat miskin lainnya karena ketidaktahuan cara mengurus adminduk dan tidak menganggap penting kepemilikan adminduk karena telah menikah di usia anak. Akses yang jauh dari desa ke kota juga menjadi kendala utama bagi masyarakat miskin Desa Kesamben Kulon untuk mengurus adminduk yang tidak valid (nama KK dan Akte Kelahiran berbeda). Pengoptimalan pemerintah dapat ditingkatkan dengan mengoptimalkan proses perencanaan. Penerapan kolaborasi dan kerja sama telah terbukti berhasil dalam mengatasi berbagai masalah di berbagai negara, termasuk tantangan lingkungan, pengelolaan sumber daya air, dan keamanan regional, dengan melibatkan banyak *stakeholder*. Desa Kesamben Kulon yang terletak di Kecamatan Wringinanom, Kabupaten Gresik, secara aktif terlibat dalam kolaborasi dengan berbagai sektor, termasuk pemerintah dan swasta. Desa Kesamben Kulon terletak di wilayah selatan Kabupaten Gresik, dengan luas wilayah 513,6 hektar. Desa ini merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Wringinanom. Desa Kesamben Kulon berbatasan dengan Desa Traseng di sebelah utara, Desa Sembung di sebelah selatan, Desa Sooko di sebelah timur, dan Desa Sumbergede di sebelah barat, yang kesemuanya masuk dalam wilayah Kecamatan Kedamean dan Kecamatan Wringinanom. Jumlah penduduk Desa Kesamben Kulon pada tahun 2023, berdasarkan data demografi kerja, adalah 6411 jiwa.

**Tabel 4.** Tingkat kemiskinan di Desa Kesamben Kulon

Jumlah Kartu Keluarga	KK Miskin Ekstrem	KK Miskin	KK Sedang	KK Kaya
371	12	84	267	20

Sumber: Laporan Participatory Action Research. KPS2K, Tahun 2022

Tingkat kemiskinan yang dialami oleh sebagian masyarakat di Desa Kesambenkulon yang dibagi atas 4 tahapan, yang dimulai dari tahapan KK miskin ekstrem dimana kondisi ketidakmampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar, yaitu makanan, air bersih, sanitasi layak, kesehatan, tempat tinggal, pendidikan dan akses informasi terhadap pendapatan dan layanan sosial.[26]. Hingga pada golongan kartu keluarga kaya yang berjumlah 20 warga. Dalam mengakses perlindungan sosial bagi masyarakat miskin tentunya dapat diperoleh berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) oleh Dinas Sosial Kabupaten Gresik yang digunakan untuk mendaftar bantuan sosial pemerintah.[27]. Meskipun demikian, hasil pengamatan terhadap masyarakat miskin dalam mendapatkan perlindungan sosial menunjukkan bahwa banyak masalah administrasi yang menghambat perlindungan sosial bagi masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon. KPS2K mengembangkan Posko Pengaduan melalui Sekolah Perempuan sebagai layanan berbasis komunitas untuk memberikan layanan Identitas Hukum. Layanan ini terdiri dari organisasi-organisasi perempuan akar rumput yang terintegrasi ke dalam Sekolah Perempuan. Potensi ekonomi Desa Kesamben

Kulon sebagian besar melibatkan penduduk yang bekerja di sektor pertanian, perkebunan, buruh tani, dan karyawan swasta. Selain itu, sejumlah individu berpartisipasi dalam penyediaan jasa dan pengelolaan usaha kecil. Selain itu, terdapat pula lembaga-lembaga ekonomi yang menyediakan layanan kredit kepada masyarakat. Lembaga-lembaga tersebut meliputi Program Pemerintah Provinsi Jawa Timur, Kelompok Tani (PUAP), PDMDKE (Pemberdayaan Daerah dalam Mengatasi Krisis Ekonomi), dan inisiatif simpan pinjam perempuan dari PNPMP. Semua lembaga ini sangat bermanfaat bagi masyarakat [28]. Kemudian, masih banyak juga permasalahan yang dialami oleh masyarakat miskin di Desa Kesambenkulon, antara lain sebagai berikut: banyaknya masyarakat miskin yang bermasalah dengan identitas kependudukan (data adminduk tidak valid), masih banyaknya masyarakat miskin yang belum sadar akan pentingnya mengurus Administrasi Kependudukan, jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk menjangkau Dispendukcapil Kabupaten Gresik bagi masyarakat miskin Desa Kesambenkulon, serta belum tersedianya layanan administrasi bagi masyarakat marjinal di Desa Kesambenkulon. Sebagai konsekuensi dari konsolidasi yang dilakukan oleh KPS2K dan disahkan pada tahun 2018, capaian yang berhasil diraih adalah terlaksananya layanan aksi bersama antara Posko Pengaduan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Posko Pengaduan berfungsi sebagai layanan pelaporan utama pelaksanaan advokasi pendataan administrasi kependudukan bagi masyarakat miskin di Desa Kesambenkulon. Hal ini mencakup layanan permohonan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik, dan Akta Kematian. Selain itu, Posko Pengaduan juga bertanggung jawab atas pengumpulan data. Setelah itu, informasi mengenai pengaduan tersebut disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk diproses dalam rangka mendapatkan layanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Dengan adanya tambahan data jenis pelayanan terkait pembuatan kartu keluarga (KK) pada tahun 2022 dan perbaikan akta pada tahun 2023 melalui layanan aksi kolektif, maka dapat digambarkan kegiatan responsif pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik terhadap masyarakat miskin Kesambenkulon pada tahun 2019-2023. Periode waktu ini terbentang dari tahun 2019 hingga 2023.

**Tabel 5.** Jumlah pelaporan aduan pelayanan Pos Pengaduan

Jenis Layanan	2019	2022	2023
Perbaikan Kartu Keluarga (KK)	1.777	4	44
Pembuatan Kartu Keluarga	-	-	66
Pembuatan Akte Kelahiran	73	5	25
Perbaikan Akte Kelahiran	-	22	-
Pembuatan E-KTP	-	1	5
Pembuatan Akta Kematian	-	6	4

*Sumber: Pos Pengaduan Kesamben Kulon. KPS2K, Tahun 2019-2023*

Rekapitulasi data ini masih belum merata dalam penerapannya paling banyak masyarakat miskin Desa Kesambenkulon melakukan perbaikan Kartu Keluarga dikarenakan Banyak Masyarakat miskin yang memiliki masalah Identitas Hukum (data adminduk yang tidak valid) antara apa yang tertulis di Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk atau Akte Kelahiran tidak sesuai. Namun dalam penerapan ini akan selalu berkelanjutan dan menjadi program wajib untuk masyarakat miskin di Desa Kesambenkulon. Dari segi antusiasme masyarakat Desa Kesambenkulon sangat terbantu dengan hadirnya Pos Pengaduan ini, dikarenakan dengan hadirnya program ini dapat dirasakan terhadap efisiensi waktu. Adanya sistem kolaborasi dari Pos Pengaduan KPS2K dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik bagi Masyarakat miskin diharapkan mampu meningkatkan kesadaran pentingnya mengurus Administrasi Kependudukan melalui Program Layanan Pos Pengaduan Sekolah Perempuan terkait permasalahan adminduk sebagai pelayanan alternatif yang dilakukan oleh Perempuan Akar Rumput yang telah mendapatkan pemahaman dan kapasitas melalui pembelajaran sekolah Perempuan oleh KPS2K untuk dapat melakukan pelayanan adminduk ditingkat desa.

#### **b. Trust Building**

*Trust building* (membangun kepercayaan). Dalam hal ini Kelompok Perempuan dan Sumber – Sumber Kehidupan (KPS2K) Jawa Timur, Pos Pengaduan Sekolah Perempuan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Masyarakat miskin di Desa Kesambenkulon diawali dengan membangun citra masing-masing *stakeholder*, berkomunikasi dan berkoordinasi penting dilakukan untuk merespon pengaduan masyarakat miskin terkait permasalahan maupun permohonan adminduk yang dilakukan. *Trust building* yang dilaksanakan oleh para *stakeholder* menyatakan komitmennya agar dapat bermanfaat bagi masyarakat miskin di Desa Kesambenkulon, namun pada penerapannya masih terdapat kendala saat pengurus Pos Pengaduan melaporkan hasil pendataan adminduk setiap bulan ke Dispendukcapil Kabupaten Gresik dengan kurangnya informasi secara akurat berapa lama proses pengurusan adminduk hingga selesai jika belum bisa langsung terlayani. Tidak jarang juga persyaratan dokumen yang dilaporkan oleh Pos Pengaduan hilang ketika sudah diserahkan kepada petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk menunggu diproses yang memerlukan beberapa hari sehingga menambah biaya lagi untuk melengkapi berkas pelaporan adminduk kembali. Selain kendala yang dialami antara Pos Pengaduan dengan Dispendukcapil Kabupaten Gresik, Dengan kevalidan informasi waktu oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik apabila berkas pengurusan adminduk lengkap dan bisa langsung terlayani maka pengurusan dokumen adminduk bisa selesai dalam 1 hari untuk permohonan Akte Kelahiran, 3-7 hari untuk perbaikan adminduk seperti perbaikan Kartu Keluarga, Perbaikan Akte Kelahiran, permohonan E-KTP. Hal ini juga dibuktikan dari data pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat dilihat ada tabel 6.

**Tabel 6.** Jumlah tanda terima KK, Akte, dan e-KTP Sekolah Perempuan

Kecamatan	Desa	Jenis Adminduk	2019	2022	2023
Wringinanom	Kesamben Kulon	Perbaikan Kartu Keluarga (KK)	1.777	4	44
		Perbaikan Akte Kelahiran	-	22	-
		Kartu Keluarga	-	-	66
		Akte Kelahiran	73	5	25
		Kartu Tanda Penduduk elektronik	-	1	5
		Akte Kematian	-	6	4

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Tahun 2019-2023*

Keberadaan Pos Pengaduan juga memiliki manfaat yang signifikan bagi masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon dimana dalam mengakses pelayanan adminduk Pos Pengaduan bisa dijangkau tanpa biaya dan para pengurus juga melakukan jemput bola terhadap masyarakat marjinal. Dari proses *trust building* yang telah dilaksanakan oleh para *stakeholders* telah mengundang banyak apresiasi dan kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat miskin Desa Kesamben Kulon tidak kesulitan lagi tentang aduannya akan pengurusan adminduk.

### c. Commitment to The Process

Para pihak yang berpartisipasi dalam menangani permasalahan masyarakat terkait administrasi kependudukan di Desa Kesamben Kulon menunjukkan dedikasi masing-masing dalam mengimplementasikan kolaborasi para *stakeholder*. Lembaga Swadaya Masyarakat KPS2K Jawa Timur bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik bekerja sama dengan Pos Pengaduan Sekolah Perempuan untuk menangani pengaduan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Mereka memastikan koordinasi yang efektif dengan mengadvokasi layanan pendataan bulanan di Pos Pengaduan Desa Kesamben Kulon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengakui peran penting Pos Pengaduan dalam menangani masalah administrasi kependudukan yang dihadapi masyarakat, khususnya masyarakat kurang mampu di Desa Kesamben Kulon. Kedua *stakeholder* berkolaborasi secara erat untuk membangun kerangka kerja sama yang efektif dan saling menguntungkan untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat kurang mampu yang terlibat dalam kolaborasi ini menunjukkan kerja sama dengan berpartisipasi aktif dan menunjukkan komitmen yang tinggi. Komitmen ini terlihat dari informasi atau pengaduan yang mereka sampaikan ke Pos Pengaduan Sekolah Perempuan Kesamben Kulon, yang secara akurat merefleksikan situasi yang mereka hadapi di lapangan dan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan. Agar para *stakeholder*, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, dapat segera menangani masalah administrasi kependudukan, mereka harus dapat merespon dengan cepat. Kolaborasi dapat menemui hambatan di sepanjang perjalanannya, yang berpotensi menghambat kemajuan proses kolaborasi. Menanggapi keluhan dari masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon, kolaborasi telah diinisiasi untuk mengatasi masalah terkait administrasi kependudukan. Upaya dan strategi telah disiapkan untuk secara proaktif mengatasi potensi masalah yang ada, terutama dalam pengelolaan Pos Pengaduan. Inisiatif ini bergantung pada pendanaan dari Kelompok Perempuan dan Sumber-Sumber Kehidupan (KPS2K), yang berperan sebagai penyedia program. Sejauh ini, tidak ada masalah yang mengganggu hubungan tersebut. Pengamatan penulis mengungkapkan aspek penting dari kolaborasi ini: kolaborasi ini berjalan tanpa perjanjian tertulis formal atau Nota Kesepahaman (MOU). Biasanya, kolaborasi membutuhkan prosedur yang transparan dan adil untuk memastikan komitmen semua *stakeholder*. Namun, dalam kasus ini, kolaborasi tersebut berhasil mengatasi keluhan masyarakat miskin dengan mengandalkan rasa saling percaya di antara para *stakeholder*. Setiap *stakeholder* menyadari bahwa kerja sama sangat penting dalam menjalankan perannya masing-masing, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Ansell dan Gash membahas atribut-atribut *collaborative governance* dan menekankan bahwa hal tersebut tidak selalu membutuhkan perjanjian tertulis atau Nota Kesepahaman (MoU). Sebaliknya, mereka berpendapat bahwa forum yang produktif untuk pengambilan keputusan berdasarkan kesepakatan bersama sudah cukup untuk membentuk proses *collaborative governance*.

### d. Shared Understanding

Proses mencapai pemahaman bersama telah berhasil, dengan masing-masing *stakeholder*, termasuk Kelompok Perempuan Sumber-Sumber Kehidupan, Pos Pengaduan Sekolah Perempuan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, sekarang memiliki pemahaman yang terpadu atau selaras. Para pihak memiliki konsep dan tujuan yang sama dalam menerapkan *collaborative governance*. Tujuannya adalah untuk mendorong kesetaraan akses terhadap identitas hukum bagi masyarakat yang tidak memiliki identitas hukum, yang merupakan salah satu dari 6 isu prioritas dalam INKLUSI. Setiap *stakeholder* telah melaksanakan tanggung jawab dan tugas

masing-masing dengan tingkat efisiensi tertinggi. KPS2K, penggagas Pos Pengaduan Sekolah Perempuan, secara rutin memeriksa data pengaduan setiap bulan dan memverifikasi status penyelesaiannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, sebagai penyedia layanan Administrasi Kependudukan, berupaya menangani data pengaduan yang diterima di Pos Pengaduan dan melakukan pendampingan administrasi kepada warga kurang mampu di Desa Kesamben Kulon. Pelaksanaan prosedur pemahaman kolaboratif ini akan selalu terkait dengan fungsi proses diskusi tatap muka yang dilakukan oleh para *stakeholder*. Dengan melakukan dialog tatap muka yang efektif, maka akan memungkinkan untuk mengatasi potensi miskonsepsi yang dapat timbul dari perbedaan persepsi. Proses membangun pemahaman yang sama akan memudahkan perencanaan tindakan yang akan dilakukan oleh para *stakeholder*.

#### e. Intermediate Outcome

*Collaborative governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat miskin terkait masalah dan permohonan adminduk ini memiliki *intermediate outcome* yaitu mempermudah masyarakat untuk mengurus masalah adminduk dan bagi yang tidak memiliki adminduk. Sejak awal, kolaborasi ini bertujuan untuk mempermudah dan membantu masyarakat yang kurang mampu dalam mendapatkan layanan Identitas Hukum. Di Desa Kesambenkulon, terdapat 2.098 penduduk miskin yang telah mengakses layanan Pos Pengaduan karena masalah identitas hukum maupun pengurusan kepemilikan adminduk selama tahun 2019 hingga 2023. Upaya kolaboratif ini bertujuan untuk secara efektif mengatasi tantangan yang dihadapi oleh warga kurang mampu di Desa Kesamben Kulon, khususnya terkait dengan administrasi kependudukan yang responsif. Tanpa adanya koordinasi ini, para *stakeholder* yang terlibat dalam penanganan masalah ini tidak akan mampu mengidentifikasi kesulitan yang ada. Masyarakat dan permasalahannya saling berkaitan.

## VII. SIMPULAN

Hasil analisis proses *collaborative governance* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon didasarkan pada teori *collaborative governance* oleh Ansell dan Gash (2007: 228). Teori ini mencakup 5 indikator acuan utama, yaitu dialog tatap muka Kelompok Perempuan dan Sumber Daya Kehidupan (KPS2K) Jawa Timur, konsolidasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, kerja sama dan permintaan awal layanan kolektif, advokasi berdasarkan data empiris di lapangan dan data Pos Pengaduan, yang kesemuanya bertujuan untuk mengatasi permasalahan administrasi yang dihadapi oleh masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon. Untuk memastikan bahwa semua *stakeholder* memiliki pemahaman yang sama tentang tanggung jawab, prinsip, dan peran masing-masing. Untuk mempercepat penyelesaian masalah administrasi yang dihadapi oleh masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon. Indikator kedua berkaitan dengan pembentukan kepercayaan. Dalam skenario ini, Kelompok Perempuan dan Sumber-Sumber Kehidupan (KPS2K) Jawa Timur, Pos Pengaduan Sekolah Perempuan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi warga miskin di Desa Kesamben Kulon mengawasi prosesnya dengan membangun reputasi masing-masing pihak yang terlibat. Komunikasi dan koordinasi yang efektif sangat penting dalam menangani pengaduan dan permohonan administrasi dari warga miskin. Masyarakat miskin telah merasakan manfaat dari layanan alternatif yang ditawarkan oleh Posko Pengaduan di tingkat lokal. Sehingga dapat meringankan tantangan yang dihadapi oleh warga kurang mampu di Desa Kesamben Kulon dalam menyampaikan keluhannya atas penyelenggaraan adminduk. Indikator ketiga adalah Komitmen pada Proses, di mana para *stakeholder*, khususnya Lembaga Swadaya Masyarakat KPS2K Jawa Timur dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, berkolaborasi untuk mengatasi keluhan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Mereka melakukan upaya untuk berkoordinasi dengan Pos Pengaduan Sekolah Perempuan di Desa Kesamben Kulon dengan mengadvokasi layanan pendataan bulanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengakui peran penting Pos Pengaduan dalam mengatasi tantangan yang dihadapi masyarakat, khususnya dalam Administrasi Kependudukan. Para *stakeholder* berkolaborasi secara erat untuk membangun kerangka kerja sama yang kuat dan saling menguntungkan untuk mencapai tujuan bersama. Indikator keempat adalah terciptanya pemahaman atau kesepakatan bersama di antara individu. Proses pencapaian pemahaman bersama telah berhasil, dimana masing-masing *stakeholder*, termasuk Kelompok Perempuan Sumber-Sumber Kehidupan, Pos Pengaduan Sekolah Perempuan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, telah memiliki pemahaman yang seragam atau selaras. Para pihak memiliki konsep dan tujuan yang sama untuk membangun *collaborative governance*. Tujuannya adalah untuk mendorong kesetaraan akses terhadap Identitas Hukum bagi masyarakat yang belum memiliki identitas hukum, yang merupakan salah satu dari 6 isu prioritas dalam inisiatif INKLUSI. Setiap *stakeholder* telah melaksanakan tanggung jawab dan peran masing-masing dengan tingkat efisiensi tertinggi.

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis data, maka disimpulkan bahwa *collaborative governance* dalam penyediaan layanan administrasi bagi masyarakat miskin di Kesamben Kulon menunjukkan hasil yang menjanjikan dalam penyelesaian masalah dan perolehan dokumen sipil, dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan seperti kelompok perempuan, instansi pemerintah daerah, dan masyarakat akar rumput. Namun, masih terdapat beberapa

tantangan, termasuk komunikasi dan koordinasi yang tidak efektif, implementasi indikator kunci yang tidak lengkap, dan kurangnya kesepakatan formal antara pemangku kepentingan. Peningkatan aspek-aspek ini, khususnya melalui kesepakatan tertulis dan peningkatan keterampilan di antara para pemangku kepentingan, dapat mengoptimalkan dan membuat proses kolaboratif lebih akuntabel, yang pada akhirnya akan menguntungkan masyarakat miskin di Desa Kesamben Kulon

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Melalui penelitian ini saya selaku penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian yang berjudul “Collaborative Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat Miskin Di Desa Kesamben Kulon”. Terutama kepada Ibu Dosen Pembimbing saya yaitu Ibu Dr. Eni Rustianingsih, ST., MT., atas bimbingan dan dukungannya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

#### REFRENSI

- [1] K. W. D. Wismayanti, “BAB 3 PARADIGMA DALAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA,” *Teor. Adm.*, p. 31, 2022.
- [2] R. MAJID, “EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH,” *J. Ilm. Mhs. Fak. Ilmu Sos. Ilmu Polit.*, vol. 8, no. 4, 2023.
- [3] K. Taruna and A. Kependudukan, “DI KELURAHAN DUPAK,” vol. 1, no. 2, pp. 1–7, 2023.
- [4] E. Nuryati and M. Epid, “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DERAJAT KESEHATAN MASYARAKAT,” *Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 75, 2022.
- [5] P. D. K. Kulon, “Data Demografi Berdasarkan Pekerjaan.” [Online]. Available: <https://desakesambenkulon.gresikkab.go.id/first/statistik/1>
- [6] I. Anis, J. Usman, and S. R. Arfah, “Efektivitas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa,” *Kaji. Ilm. Mhs. Adm. Publik*, vol. 2, no. 3, pp. 1104–1116, 2021.
- [7] D. Widyarningsih and N. Toyamah, “URGENSI MEMUTAKHIRKAN DATA TERPADU KEMISKINAN SECARA BERKELANJUTAN DAN BERKUALITAS: PEMBELAJARAN DARI STUDI KASUS DI ENAM DAERAH DI INDONESIA: URGENSI MEMUTAKHIRKAN DATA TERPADU KEMISKINAN SECARA BERKELANJUTAN DAN BERKUALITAS: PEMBELAJARAN DARI STUDI KASU,” *J. Ekon. dan Pambang.*, vol. 31, no. 1, pp. 21–42, 2023.
- [8] KAPAL Perempuan, “GENDER WATCH-MAMPU PROGRAM,” Institut Kapal Perempuan. [Online]. Available: <https://kapalperempuan.org/wp-content/uploads/2020/02/profil-kapal-mampu-feb20.pdf>
- [9] B. A. Iswandari, M. G. G. J. H. Ius, Q. Iustum, B. Lubis, and T. K. P. D. Y. Inovatif, “<https://doi.org/https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891> Fajrin, RM, & Astuti, P.(2022). Implementasi Good Corporate Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Publik RSUD.” *PUBLIK*, vol. 11, no. 2, p. 26, 2023.
- [10] R. Rudi, “Kolaborasi dalam Program Inovasi Delivery Passport Service di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar= Collaboration in the Delivery Passport Service Innovation Program at the Makassar City Immigration Office Class I.” Universitas Hasanuddin, 2021.
- [11] M. A. P. Sumarno, “Pelayanan Publik Melalui E-Klompok Dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governance Di Kota Surabaya (Public Services Through E-Klompok In Realizing Good Governance-Based Population Administration In The City Of Surabaya).” Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022.
- [12] I. G. E. P. S. Sentanu, S. H. Yustiari, and M. P. A. S AP, *Mengelola Kolaborasi Stakeholder Dalam Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa, 2024.
- [13] E. P. H. ERNY PUJI HARTANTI, “PERSPEKTIF HAK ASASI MANUSIA DALAM MENGHADAPI ERA SOCIETY 5.0 DENGAN DIGITALISASI BIROKRASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TEMANGGUNG (The perspective of human rights in dealing with the era society 5.0 with the digitization of the bureaucracy .” UPT. Perpustakaan Undaris, 2023.
- [14] N. Ivana and M. Meirinawati, “INOVASI PROGRAM BERIKAN PELAYANAN KHUSUS TERPADU ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (BESUTAN) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG,” *Publika*, pp. 2327–2340, 2023.
- [15] J. H. Fatman, N. Nurlinah, and S. Syamsu, “Pelayanan Publik Berbasis Collaborative Governance Di Pelabuhan Andi Mattalata Kabupaten Barru,” *Kolaborasi J. Adm. Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 120–134, 2023.

- [16] R. Nurza, "Evaluasi Dampak Model Collaborative Governance Pada Pengelolaan Sumber Daya Berkelanjutan," *Konf. Nas. Mitra FISIP*, vol. 2, no. 1, pp. 454–467, 2024.
- [17] D. A. E. Feblianto, Y. Hariyoko, and M. R. Basyar, "COLLABORATIVE GOVERNANCE TENTANG KAMPUNG MADANI SEBAGAI UPAYA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MISKIN DI KOTA SURABAYA (STUDI PERBANDINGAN DI KELURAHAN PRADAH KALIKENDAL DAN KELURAHAN JAMBANGAN)," *Triwikrama J. Ilmu Sos.*, vol. 4, no. 5, pp. 1–10, 2024.
- [18] K. DIAN, "KOLABORASI AKTOR HEPTAHELIX DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA BERBASIS SMART VILLAGE DI PEKON RIGIS JAYA KECAMATAN AIR HITAM KABUPATEN LAMPUNG BARAT," 2024.
- [19] R. D. Rizqi and A. Prathama, "Collaborative Governance Dalam Program Corporate Social Responsibility Eliminasi Tuberkulosis," *Soc. J. Ilmu Adm. dan Sos.*, vol. 13, no. 1, pp. 241–254, 2024.
- [20] A. A. AKBAR, "COLLABORATIVE GOVERNANCE UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA MAKASSAR." Universitas Hasanuddin, 2021.
- [21] S. Widyatmoko, "Program Broadband Learning Center Di Era Disrupsi Berdasarkan Perspektif Collaborative Governance (Studi Kasus Tentang Upaya Keberlanjutan Inovasi Program Broadband Learning Center di Kota Surabaya)," 2020.
- [22] F. A. Rahmi and A. Kriswibowo, "PROSES COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENAGGULANGAN HIV/AIDS DI KABUPATEN SIDOARJO," *Nusant. J. Ilmu Pengetah. Sos.*, vol. 10, no. 9, pp. 4181–4188, 2023.
- [23] N. Atikah, M. Heriyanto, and N. L. Meilani, "Collaborative Governance dalam Upaya Mengoptimalkan Pemanfaatan Pasar Plaza Bangkinang Kabupaten Kampar," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 2, pp. 10480–10491, 2023.
- [24] H. Nuzula, "Sugiyono (2016:9)." [Online]. Available: [https://repository.upi.edu/88566/4/S\\_JKR\\_1806366\\_Chapter3.pdf](https://repository.upi.edu/88566/4/S_JKR_1806366_Chapter3.pdf)
- [25] A. Gunawan and M. Ma`ruf Farid, "Collaborative Governance Dalam Upaya Merespon Pengaduan Masyarakat Terkait Lalu Lintas (Studi Pada Radio Suara Surabaya Dan Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya)," 2020. [Online]. Available: [https://library.unismuh.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/ZmQ4NGZiNjBkN2NiOTdjYjBkM2U2MTdiNzcxNzcxM2QxY2FhNTVIMQ==.pdf](https://library.unismuh.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ZmQ4NGZiNjBkN2NiOTdjYjBkM2U2MTdiNzcxNzcxM2QxY2FhNTVIMQ==.pdf)
- [26] D. Rahmawati and A. F. Sebayang, "Pengaruh Jumlah Penduduk, Indeks Pembangunan Manusia dan Upah Minimum Provinsi terhadap Kemiskinan Ekstrem di 34 Provinsi Indonesia Tahun 2021-2022," in *Bandung Conference Series: Economics Studies*, 2024, pp. 351–358.
- [27] E. Youhanita, "PEMBERDAYAAN PEREMPUAN MISKIN BERBASIS PEMANFAATAN SUMBERDAYA LOKAL MELALUI PENDEKATAN SOSIAL ENTERPRENEURSHIP," *PRAJA LAMONGAN*, vol. 5, no. 1, 2022.
- [28] R. Rocky, "Laporan Pemetaan Partisipatif (PRA) Desa Kesamben Kulon. Kec. Wringinanom. Kab. Gresik (Bagian 4)."

**Conflict of Interest Statement:**

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.