

Governansi Kolaboratif pada MPP Nyawiji: Sinergi Antarlembaga dan Responsivitas Pelayanan Publik di Kabupaten Wonogiri

Mohamad Iyos Rosyid¹, Sahla Agna Nafisa², Nurul Hasanah³, Siti Nur Rohmah⁴, Asti Nurhidayah⁵, M. Alif Alfarizi⁶, Nur Az-Zahra Firdausy⁷, Ipah Holipah⁸, Ahmad Rois Mauludin⁹

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Administrasi Publik, STISIP Banten Raya, Banten, Indonesia

⁷⁸⁹Program Studi Ilmu Pemerintahan, STISIP Banten Raya, Banten, Indonesia

Email: nurulhstisipbr@gmail.com

Abstract

Public Service Malls (MPP) integrate services from multiple institutions and therefore require more than physical co-location; they depend on sustained inter-organizational collaboration. This study analyzes collaborative governance at the Nyawiji Public Service Mall in Wonogiri Regency and examines its contribution to public-service responsiveness. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through observation, interviews, and documentation involving MPP managers, the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP), and participating institutions. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña through data condensation, data display, and conclusion drawing/verification, while credibility was strengthened through source and technique triangulation. The findings show that collaboration operates through inter-agency coordination, role alignment, shared problem solving, service-standard adjustment, and the use of digital, hybrid, and face-to-face channels. The collaboration is associated with broader service access, including business-licensing services extended to villages, subdistricts, and partner institutions. The study contributes by linking collaborative-governance mechanisms with organizational responsiveness rather than treating collaboration only as an institutional process. The findings also indicate that responsiveness depends on sustained coordination, role clarity, and institutional commitment among participating agencies.

Keywords: Collaborative Governance, Public Service Mall, Service Responsiveness.

Abstrak

Mal Pelayanan Publik (MPP) mengintegrasikan layanan dari berbagai instansi sehingga keberhasilannya tidak cukup ditentukan oleh penyatuan lokasi, tetapi juga oleh keberlanjutan kolaborasi antarlembaga. Penelitian ini menganalisis governansi kolaboratif pada MPP Nyawiji Kabupaten Wonogiri serta kontribusinya terhadap responsivitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan pengelola MPP, DPMPTSP, serta instansi yang tergabung dalam penyelenggaraan layanan. Analisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan; kredibilitas diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik. Temuan menunjukkan bahwa kolaborasi berlangsung melalui koordinasi antarlembaga, penyesuaian peran, penyelesaian masalah bersama, penyesuaian standar layanan, serta pemanfaatan kanal digital, hibrida, dan tatap muka. Kolaborasi juga berkaitan dengan perluasan akses pelayanan, termasuk layanan perizinan berusaha hingga desa, kelurahan, kecamatan, dan mitra pelayanan. Kebaruan penelitian terletak pada pengaitan mekanisme governansi kolaboratif dengan responsivitas organisasi, bukan hanya proses kelembagaan. Responsivitas tersebut tetap bergantung pada konsistensi koordinasi, kejelasan peran, dan komitmen antarinstitusi.

Kata kunci: Governansi Kolaboratif, Mal Pelayanan Publik, Responsivitas Pelayanan

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu arena utama untuk menilai kualitas tata kelola pemerintahan karena berhubungan langsung dengan pengalaman warga dalam mengakses hak administratif dan layanan dasar. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian, tetapi juga oleh kemudahan akses, kepastian prosedur, transparansi, akuntabilitas, keterjangkauan, dan kemampuan organisasi merespons kebutuhan masyarakat. Perubahan ekspektasi publik, perkembangan teknologi, serta meningkatnya kompleksitas urusan pemerintahan mendorong pemerintah daerah untuk bergerak dari pola pelayanan yang sektoral menuju tata kelola yang lebih terintegrasi. Dalam konteks tersebut, kolaborasi menjadi penting karena satu kebutuhan warga sering kali bersinggungan dengan kewenangan beberapa instansi sekaligus. Studi mutakhir menunjukkan bahwa integrasi layanan publik di Indonesia semakin bergantung pada koordinasi lintas organisasi, kapasitas digital, dan kemampuan penyelenggara membangun mekanisme kerja bersama yang dapat mempertahankan kualitas layanan di tengah perbedaan mandat kelembagaan (Pratiwi et al., 2024; Rahayu et al., 2022; Rejeki, 2022).

Salah satu bentuk reformasi pelayanan adalah Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP mengintegrasikan berbagai pelayanan pemerintah pusat, pemerintah daerah, instansi vertikal, BUMN, BUMD, dan lembaga pelayanan lain dalam satu ekosistem pelayanan. Konsep ini dirancang untuk mengurangi fragmentasi birokrasi, memudahkan masyarakat mengakses beberapa layanan dalam satu rangkaian, dan mendorong penyederhanaan proses. Namun, integrasi fisik tidak otomatis menghasilkan integrasi kelembagaan. Pengalaman sejumlah MPP menunjukkan bahwa kinerja layanan masih dapat dipengaruhi oleh keterbatasan kewenangan petugas, perbedaan prosedur, koordinasi yang belum konsisten, kapasitas sumber daya manusia, dan dukungan teknologi (Nurnawati et al., 2024; Ranjani et al., 2023; Riski et al., 2023). Karena itu, evaluasi MPP perlu bergerak melampaui pertanyaan mengenai jumlah gerai dan jenis layanan menuju pertanyaan mengenai bagaimana organisasi yang berbeda membangun kerja bersama serta bagaimana kerja tersebut berdampak pada kemampuan layanan merespons kebutuhan masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, persoalan tersebut dapat dibaca melalui governansi kolaboratif. Ansell dan Gash (2008) menempatkan dialog tatap muka, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil antara sebagai elemen penting dalam proses kolaborasi. Kerangka ini relevan untuk MPP karena penyelenggaraan layanan melibatkan organisasi yang tetap memiliki kewenangan, sumber daya, prosedur, dan budaya kerja masing-masing. Literatur yang

lebih baru juga menunjukkan bahwa keberhasilan kolaborasi pada pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan aktor mengelola ketergantungan, membangun kepercayaan, belajar dari praktik bersama, dan mengintegrasikan teknologi tanpa menghilangkan kejelasan tanggung jawab (Amalputra et al., 2023; Asropi et al., 2022; Martikalini et al., 2025). Dengan demikian, governansi kolaboratif pada MPP tidak dapat direduksi menjadi keberadaan banyak instansi di satu gedung; yang lebih penting adalah kualitas relasi kerja dan kapasitas kolektif dalam menyelesaikan persoalan pelayanan.

Penelitian terdahulu memberikan gambaran penting mengenai dinamika MPP. Assyfa et al. (2024) menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Sumedang didukung oleh kondisi awal yang adaptif, pembagian tugas, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif. Nurnawati et al. (2024) menemukan bahwa kolaborasi MPP Kota Banda Aceh telah melibatkan berbagai pihak, tetapi masih menghadapi persoalan sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur. Ardiansyah et al. (2025) pada MPP Kabupaten Karawang menekankan dialog, pembangunan kepercayaan, komitmen proses, dan pemahaman bersama, sekaligus mengidentifikasi kendala komunikasi dan koordinasi. Kajian lain tentang MPP juga memperlihatkan bahwa inovasi layanan terpadu dapat meningkatkan akses dan efisiensi, tetapi hasilnya tidak selalu seragam karena dipengaruhi desain implementasi, kapasitas organisasi, dan konsistensi standar pelayanan (Ali et al., 2025; Eprilianto et al., 2023; Nurhayati et al., 2024).

Meskipun demikian, sebagian besar kajian masih berfokus pada bagaimana proses kolaborasi berlangsung, siapa aktor yang terlibat, dan faktor pendukung atau penghambat implementasinya. Fokus tersebut penting, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan konsekuensi pelayanan yang muncul dari proses kolaboratif. Secara khusus, masih terbatas kajian yang menghubungkan kualitas mekanisme kolaborasi dengan responsivitas pelayanan, yaitu kemampuan penyelenggara mengenali kebutuhan, menyesuaikan kanal layanan, memperluas akses, serta menyelesaikan kendala masyarakat secara adaptif. Studi tentang layanan digital dan MPP memperlihatkan bahwa responsivitas tidak hanya menyangkut kecepatan, tetapi juga kesesuaian kanal pelayanan dengan kondisi pengguna, kemampuan institusi merespons perubahan teknologi, dan keberlanjutan koordinasi ketika layanan melibatkan banyak aktor (Pratiwi et al., 2024; Salamena & Emanuel, 2024). Celah tersebut menjadi dasar penelitian ini untuk menempatkan governansi kolaboratif sebagai proses yang perlu dibaca dari keluaran responsivitasnya.

Kabupaten Wonogiri menjadi konteks yang relevan karena MPP Nyawiji menggabungkan layanan dari OPD, instansi vertikal, kementerian/lembaga, aparat penegak hukum, BUMN, BUMD, lembaga keuangan, pemerintah desa dan kelurahan, serta mitra lainnya. Istilah Nyawiji yang berarti menyatu merepresentasikan orientasi

integratif tersebut. Data penyelenggaraan yang digunakan dalam naskah menunjukkan adanya variasi jenis layanan, penggunaan kanal tatap muka dan digital, serta perluasan pelayanan perizinan berusaha hingga tingkat desa, kelurahan, kecamatan, dan perbankan mitra. Kompleksitas aktor dan kanal tersebut menciptakan kebutuhan koordinasi yang tinggi karena setiap organisasi tetap membawa aturan, sistem kerja, dan sumber daya sendiri. Karena itu, MPP Nyawiji memberi ruang empiris untuk melihat apakah integrasi kelembagaan benar-benar menghasilkan kapasitas respons yang lebih adaptif, bukan hanya penyatuan loket pelayanan.

Persoalan utama penelitian terletak pada ketegangan antara integrasi dan otonomi kelembagaan. Banyaknya instansi yang bergabung dapat memperluas pilihan layanan, tetapi juga dapat menimbulkan fragmentasi apabila pembagian peran, standar, aliran informasi, dan mekanisme penyelesaian masalah tidak dikelola dengan baik. Sebaliknya, koordinasi yang berulang dapat membangun pemahaman bersama, mengurangi tumpang tindih, dan mempercepat respons terhadap kendala layanan. Literatur tentang transformasi digital pelayanan publik menegaskan bahwa teknologi hanya menghasilkan manfaat apabila didukung tata kelola, kapasitas organisasi, dan kolaborasi yang memadai (Fadillah & Mursyidah, 2024; Wismayanti & Purnamaningsih, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini tidak mengasumsikan bahwa semakin banyak aktor otomatis menghasilkan layanan yang lebih baik, tetapi menelusuri mekanisme yang memungkinkan kolaborasi diterjemahkan menjadi responsivitas.

Jika kajian MPP sebelumnya lebih banyak menilai keberlangsungan proses kolaborasi, penelitian ini menelusuri bagaimana dialog, kepercayaan, komitmen, pemahaman bersama, pembagian peran, dan hasil antara diterjemahkan menjadi bentuk respons pelayanan seperti perluasan akses, diversifikasi kanal layanan, penyelesaian masalah lintas instansi, serta adaptasi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Kontribusi tersebut tidak diletakkan semata pada perbedaan lokus, tetapi pada penjelasan mengenai jalur yang menghubungkan proses kolaboratif dengan kapasitas organisasi untuk merespons. Pendekatan ini sejalan dengan kajian terbaru yang menempatkan kolaborasi, inovasi, dan integrasi pelayanan sebagai proses yang saling bergantung dalam menghasilkan nilai publik (Badjuka et al., 2024; Mauliana et al., 2023; Ramadani & Herman, 2025).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian diarahkan untuk menjawab dua pertanyaan: bagaimana implementasi governansi kolaboratif dalam penyelenggaraan MPP Nyawiji Kabupaten Wonogiri, dan bagaimana mekanisme kolaborasi tersebut berkontribusi terhadap responsivitas pelayanan publik? Penelitian bertujuan menganalisis proses kolaborasi antarpemangku kepentingan serta menelusuri kontribusinya terhadap kemampuan penyelenggara memperluas akses, menyediakan kanal layanan yang beragam, dan menyelesaikan kebutuhan pelayanan secara lintas

organisasi. Secara akademik, hasil penelitian diharapkan memperkaya kajian governansi kolaboratif dengan memperjelas hubungan antara proses kelembagaan dan keluaran responsivitas. Secara praktis, temuan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan instansi peserta MPP untuk memperkuat mekanisme koordinasi, kejelasan peran, integrasi layanan, dan keberlanjutan inovasi pelayanan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi governansi kolaboratif dalam penyelenggaraan MPP Nyawiji Kabupaten Wonogiri. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian terletak pada proses, interaksi, pembagian peran, koordinasi, dan makna yang dibangun oleh aktor yang terlibat, bukan pada pengujian hubungan kausal secara statistik. Penelitian dilaksanakan di MPP Nyawiji Kabupaten Wonogiri pada Juli 2026. Lokus tersebut dipilih karena mempertemukan organisasi dengan kewenangan yang berbeda dalam satu ekosistem layanan dan mengembangkan pelayanan melalui kanal tatap muka, digital, serta jejaring layanan di tingkat wilayah.

Objek penelitian adalah implementasi governansi kolaboratif dan kontribusinya terhadap responsivitas pelayanan publik. Subjek penelitian mencakup pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan MPP, antara lain pimpinan DPMPTSP Kabupaten Wonogiri, pengelola MPP, perwakilan instansi yang tergabung dalam MPP, serta pihak terkait lainnya yang terlibat dalam pelaksanaan layanan. Informan dipilih secara purposive berdasarkan relevansi fungsi, pengalaman, dan keterlibatan dalam koordinasi atau pelayanan. Naskah sumber tidak memuat jumlah informan secara rinci; karena itu, penelitian ini tidak menambahkan jumlah yang tidak dapat diverifikasi. Untuk transparansi pelaporan, identitas jabatan dan peran informan digunakan sejauh tersedia dalam data penelitian, sedangkan interpretasi tidak diperluas melampaui informasi yang benar-benar diperoleh.

Fokus analisis governansi kolaboratif mengacu pada proses kolaborasi yang mencakup dialog atau koordinasi antarlembaga, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, pembagian peran, dan hasil antara. Responsivitas pelayanan dibaca sebagai kapasitas organisasi untuk mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat melalui perluasan jangkauan, penyesuaian kanal layanan, pemecahan masalah lintas instansi, dan penyediaan alternatif pelayanan. Responsivitas dalam penelitian ini tidak diperlakukan sebagai ukuran kepuasan pengguna karena data yang tersedia lebih banyak berasal dari penyelenggara dan dokumen layanan. Pembatasan ini penting agar temuan tidak

ditafsirkan sebagai evaluasi kepuasan masyarakat yang memerlukan survei pengguna secara khusus.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Peneliti bertindak sebagai human instrument yang didukung pedoman wawancara, alat perekam atau catatan lapangan, kamera, dan dokumen penyelenggaraan. Observasi diarahkan pada proses pelayanan, penggunaan kanal layanan, serta bentuk interaksi yang dapat diamati dalam penyelenggaraan MPP. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman aktor mengenai koordinasi, pembagian peran, penyelesaian kendala, integrasi layanan, dan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk memeriksa informasi mengenai jenis layanan, cakupan program, data pengguna, dan inovasi layanan. Ketiga teknik tersebut dipakai secara saling melengkapi agar interpretasi tidak hanya bergantung pada satu sumber informasi.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Secara operasional, data dibaca berulang untuk mengidentifikasi informasi yang berkaitan dengan koordinasi, kepercayaan, komitmen, pemahaman bersama, pembagian peran, penyelesaian masalah, perluasan akses, dan adaptasi layanan. Informasi yang memiliki kedekatan makna kemudian dikelompokkan menjadi kategori analitis dan dibandingkan lintas sumber untuk melihat konsistensi maupun perbedaan. Kredibilitas dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan keterangan antarpihak, hasil observasi, dan dokumen. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menghubungkan proses kolaboratif dengan bentuk responsivitas yang dapat ditelusuri dari bukti yang tersedia tanpa mengubah desain deskriptif menjadi klaim kausal.

Hasil dan Diskusi

Gambaran Penyelenggaraan MPP Nyawiji Kabupaten Wonogiri

Mal Pelayanan Publik (MPP) Nyawiji Kabupaten Wonogiri merupakan bentuk integrasi pelayanan yang mempertemukan layanan pemerintah daerah, instansi vertikal, kementerian/lembaga, BUMN, BUMD, lembaga keuangan, dan lembaga publik lainnya dalam satu ekosistem. Integrasi tersebut merepresentasikan perubahan orientasi dari pelayanan berbasis unit organisasi menuju pelayanan yang berangkat dari kebutuhan pengguna. Literatur MPP di Indonesia menunjukkan bahwa model semacam ini berpotensi menurunkan biaya pencarian layanan dan mempermudah warga mengakses beberapa urusan, tetapi kualitas hasilnya tetap bergantung pada koordinasi, konsistensi petugas, dukungan teknologi, dan kejelasan standar (Eprilianto et al., 2023; Rahayu et al., 2022; Rejeki, 2022). Dalam konteks Nyawiji, keragaman aktor membuat integrasi

pelayanan sekaligus menjadi persoalan tata kelola karena penyatuan lokasi tidak menghapus batas kewenangan masing-masing institusi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaporkan dalam naskah sumber, Kepala Bapperida Kabupaten Wonogiri menjelaskan bahwa MPP Nyawiji dikembangkan sebagai pusat pelayanan publik terintegrasi. Kepala DPMPTSP juga menempatkan makna Nyawiji bukan hanya sebagai integrasi layanan, tetapi sebagai perubahan orientasi kerja menuju pelayanan masyarakat. Dua informasi tersebut menunjukkan bahwa integrasi dipahami pada dua level: level struktural berupa penyatuan akses layanan dan level organisasional berupa upaya menggeser pola hubungan antarinstansi. Namun, karena naskah sumber tidak menyediakan transkrip verbatim, pembahasan ini tidak menambahkan kutipan langsung yang tidak dapat diverifikasi. Interpretasi difokuskan pada substansi keterangan yang tersedia dan dikaitkan dengan mekanisme governansi kolaboratif.

MPP Nyawiji melibatkan berbagai instansi pelayanan tatap muka seperti Polres Wonogiri, Kejaksaan Negeri, Pengadilan Agama, Kementerian Agama, Pengadilan Negeri, Bapas Kelas II Klaten, ATR/BPN, KP2KP, sejumlah OPD Kabupaten Wonogiri, Bank Jateng, PT BPR BKK Wonogiri, PT Pos Indonesia, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, PDAM, serta lembaga lainnya. Sejumlah perangkat daerah juga menyediakan layanan digital. Komposisi tersebut memperlihatkan karakter interorganisasional MPP: setiap instansi tetap membawa mandat dan prosedurnya, tetapi pengguna menghadapi layanan sebagai satu ekosistem. Kondisi ini sejalan dengan temuan Ranjani et al. (2023) dan Ali et al. (2025) bahwa integrasi MPP membutuhkan pengelolaan hubungan kerja, bukan hanya konsolidasi ruang pelayanan.

Mekanisme Governansi Kolaboratif dalam Penyelenggaraan MPP Nyawiji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme governansi kolaboratif di MPP Nyawiji terbentuk melalui keterlibatan OPD, instansi vertikal, kementerian/lembaga, BUMN, BUMD, lembaga keuangan, pemerintah desa dan kelurahan, serta lembaga pendidikan. Masing-masing aktor tetap menjalankan kewenangannya, sementara penyelenggaraan pelayanan dikoordinasikan dalam satu sistem. Pola ini menegaskan bahwa kolaborasi tidak identik dengan peleburan organisasi. Kolaborasi justru bekerja ketika batas kewenangan tetap jelas, tetapi terdapat mekanisme yang memungkinkan pertukaran informasi, penyelarasan prosedur, dan penyelesaian persoalan bersama. Studi tentang collaborative governance di berbagai konteks Indonesia juga memperlihatkan bahwa kejelasan peran dan kapasitas koordinasi menjadi prasyarat agar keragaman aktor tidak berubah menjadi fragmentasi (Amalputra et al., 2023; Asropi et al., 2022; Pratiwi et al., 2024).

Kolaborasi diwujudkan melalui koordinasi antarlembaga, pembagian peran,

penyelarasan pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan penyelesaian kendala pelayanan secara bersama. Secara analitis, mekanisme tersebut dapat dibaca sebagai rangkaian yang saling menguatkan. Koordinasi yang berulang menciptakan kejelasan mengenai siapa melakukan apa; kejelasan peran mengurangi potensi tumpang tindih; pengalaman menyelesaikan masalah bersama membangun kepercayaan; dan kepercayaan memperkuat komitmen untuk mempertahankan integrasi layanan. Pola kumulatif ini penting karena Ansell dan Gash (2008) menempatkan proses kolaboratif sebagai siklus, bukan tahapan yang sepenuhnya linear. Literatur terbaru juga menekankan bahwa trust dan pembelajaran bersama perlu dipelihara ketika digitalisasi meningkatkan ketergantungan antarunit (Martikalini et al., 2025; Wismayanti & Purnamaningsih, 2023).

Tabel 1. Instansi yang Terlibat dengan MPP Nyawiji

No.	OPD	Layanan	Pengguna
1	Kesbangpol	3	667
2	DPMPTSP	77	4.008
3	Bapperida	1	1
4	Diskduk	10	1.271
5	DK	4	579
6	Disknaker	5	908
7	Dinsos	5	322
8	Dinas Perdagangan & KUKM	3	122
9	Dishub	3	221
10	Dispertan	6	1
11	Badan Diklat OPD	2	2.715
12	NIB Tertib	1	88.974
Total		120	99.789

Sumber: MPP Nyawiji, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, instansi yang tergabung dalam MPP Nyawiji menyediakan 120 jenis layanan dengan jumlah pengguna yang tercatat mencapai 99.789. DPMPTSP memiliki jenis layanan terbanyak, sedangkan program NIB Tertib mencatat jumlah pengguna paling besar. Data tersebut menunjukkan skala operasional dan keragaman layanan yang harus dikoordinasikan. Meskipun demikian, jumlah pengguna perlu dibaca secara hati-hati karena tabel sumber tidak menjelaskan secara rinci periode akumulasi setiap angka. Oleh sebab itu, angka tersebut digunakan sebagai gambaran administratif mengenai volume dan jangkauan layanan, bukan sebagai ukuran komparatif kinerja antarinstansi. Penambahan informasi periode pencatatan pada dokumen sumber akan memperkuat keterlacakan data pada penelitian berikutnya.

Kolaborasi MPP Nyawiji tidak berhenti di dalam gedung, tetapi melibatkan pemerintah

desa, kelurahan, lembaga pendidikan, mahasiswa, dan perbankan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala DPMPTSP yang dirangkum dalam naskah sumber, pola tersebut antara lain hadir melalui pelibatan pelajar sebagai Duta Pelayanan Publik, mahasiswa dalam kegiatan pendataan, kerja sama dengan pemerintah desa dan kelurahan, serta mitra perbankan. Perluasan jaringan ini menunjukkan bahwa integrasi layanan dapat bergerak dari model co-location menuju jejaring distribusi layanan. Dalam literatur pelayanan publik, penguatan jejaring wilayah penting karena akses warga dipengaruhi tidak hanya oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh jarak, literasi digital, dan kemampuan pengguna menavigasi prosedur (Fadillah & Mursyidah, 2024; Salamena & Emanuel, 2024).

Tabel 2. Rasio NIB/Jumlah Penduduk MPP Nyawiji

Jumlah Penduduk	Jumlah NIB	Presentase NIB Perkapita
1.054.145	88.974	8,4%

Sumber: MPP Nyawiji, 2026

Berdasarkan Tabel 2, jumlah NIB yang tercatat mencapai 88.974. Perbandingan dengan jumlah penduduk Kabupaten Wonogiri sebesar 1.054.145 menghasilkan rasio sekitar 8,4 persen. Namun, rasio tersebut hanya dapat digunakan sebagai gambaran skala jangkauan administratif karena denominator yang digunakan adalah seluruh penduduk, bukan populasi pelaku usaha yang secara substantif merupakan kelompok sasaran NIB. Dengan demikian, data ini tidak digunakan untuk menyimpulkan tingkat kepemilikan NIB atau keberhasilan program pada seluruh pelaku usaha. Yang dapat ditarik dari bukti yang tersedia adalah bahwa penyelenggaraan perizinan telah diperluas melalui jejaring pemerintah desa, kelurahan, kecamatan, dan mitra lainnya sehingga titik akses pelayanan menjadi lebih tersebar.

Jika dibaca melalui model Ansell dan Gash (2008), kolaborasi MPP Nyawiji mencerminkan unsur dialog/koordinasi, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan hasil antara. Hasil antara terlihat pada perluasan akses, penerbitan NIB, dan pengembangan bentuk pelayanan yang tidak hanya bergantung pada satu kanal. Temuan ini memiliki kesamaan dengan studi Sumedang, Banda Aceh, dan Karawang yang menekankan pentingnya pembagian peran, komunikasi, kepemimpinan, dan dukungan teknologi (Ardiansyah et al., 2025; Assyfa et al., 2024; Nurnawati et al., 2024). Perbedaannya, kasus Nyawiji memperlihatkan bahwa proses kolaboratif terhubung dengan distribusi layanan hingga unit wilayah dan mitra non-OPD, sehingga outcome antara tidak hanya bersifat internal organisasi tetapi juga berkaitan dengan perluasan titik akses publik.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kolaborasi di MPP Nyawiji tidak sebatas

menempatkan banyak instansi dalam satu lokasi. Kolaborasi berfungsi sebagai mekanisme untuk mempertahankan keterhubungan proses pelayanan ketika kewenangan tersebar pada organisasi yang berbeda. Dalam konteks ini, keberhasilan tidak semata diukur dari jumlah aktor, melainkan dari kemampuan mereka menyelaraskan peran dan memberikan kepastian alur kepada pengguna. Kajian mutakhir mengenai MPP dan inovasi layanan terpadu menunjukkan bahwa persoalan implementasi sering muncul ketika integrasi formal tidak diikuti interoperabilitas proses, sumber daya yang memadai, atau konsistensi standar (Ramadani & Herman, 2025; Riski et al., 2023). Karena itu, kekuatan Nyawiji perlu dipahami sebagai kapasitas koordinatif yang harus terus dipelihara, bukan sebagai kondisi yang otomatis stabil.

Kontribusi Governansi Kolaboratif terhadap Responsivitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa governansi kolaboratif berkaitan dengan responsivitas pelayanan di MPP Nyawiji. Responsivitas terutama terlihat dari kemampuan penyelenggara menyediakan beberapa kanal sesuai kondisi masyarakat, yakni layanan digital, hibrida, dan tatap muka/manual. Diversifikasi kanal penting karena transformasi digital tidak serta-merta menghapus kebutuhan pelayanan langsung. Pengguna memiliki tingkat literasi, akses perangkat, kebutuhan pendampingan, dan kompleksitas urusan yang berbeda. Karena itu, kemampuan mempertahankan pilihan kanal dapat dibaca sebagai bentuk adaptasi organisasi terhadap heterogenitas pengguna. Studi mengenai responsivitas layanan berbasis e-government juga menunjukkan bahwa inovasi digital perlu disertai kemampuan organisasi merespons hambatan adaptasi pengguna (Salamena & Emanuel, 2024).

Salah satu bentuk responsivitas terlihat dalam pengembangan layanan perizinan berusaha hingga desa, kelurahan, kecamatan, dan perbankan mitra. Tabel 3 menunjukkan penggunaan pendekatan hibrida, portal mitradesa.wonogirikab.go.id, cakupan 294 desa dan 25 kecamatan, serta keterlibatan OPD, kementerian/lembaga, perbankan, mahasiswa, perguruan tinggi, dan masyarakat. Struktur tersebut memperlihatkan respons organisasi terhadap persoalan akses dengan memindahkan sebagian titik layanan lebih dekat kepada pengguna. Dalam perspektif inovasi pelayanan, perluasan akses merupakan aspek penting karena integrasi layanan tidak hanya berarti menyatukan prosedur, tetapi juga mengurangi hambatan spasial dan organisasional yang dihadapi masyarakat (Dytihana et al., 2025; Eprilianto et al., 2023).

Tabel 3. Kemudahan dan Pendekatan Pelayanan MPP Nyawiji

Aspek	Keterangan
Fokus Inovasi	Kolaborasi pentahelix berbasis hybrid untuk mendukung kemudahan pelayanan berusaha
Layanan	Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) tersedia di setiap desa, kelurahan, kecamatan, dan perbankan mitra.

Aspek Layanan	Melalui mitradesa.wonogirikab.go.id.
Tahun Implementasi	Dimulai sejak 2021.
Cakupan Wilayah	294 desa dan 25 kecamatan di Kabupaten Wonogiri.
Pihak yang Terlibat	13 OPD, 1 Kementerian/Lembaga (K/L), perbankan mitra, mahasiswa, dan perguruan tinggi.
Model Kolaborasi	Pemerintah, akademisi, perbankan, dan masyarakat bekerja sama dalam penyelenggaraan layanan perizinan berusaha.

Sumber: MPP Nyawiji, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, pelayanan perizinan berusaha tidak hanya dipusatkan pada MPP, tetapi diperluas ke wilayah yang lebih dekat dengan masyarakat. Pendekatan hibrida memungkinkan pengguna memilih kanal sesuai kondisi dan kemampuan. Temuan ini menunjukkan adanya kapasitas penyelenggara untuk menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan karakteristik akses masyarakat. Meski demikian, penelitian ini tidak mengukur kepuasan pengguna secara langsung, sehingga perluasan akses tidak boleh secara otomatis disamakan dengan peningkatan kepuasan. Interpretasi dibatasi pada responsivitas organisasional, yaitu kemampuan sistem menyediakan pilihan kanal, memperluas titik pelayanan, dan menghubungkan aktor yang dibutuhkan untuk menyelesaikan urusan tertentu.

Responsivitas juga terlihat dari kemampuan pemerintah daerah dan pemangku kepentingan merespons kendala pelaku usaha. Berdasarkan keterangan Kepala DPMPTSP yang terdapat dalam naskah sumber, salah satu respons yang dikembangkan adalah kemudahan penerbitan NIB bagi pelaku usaha mikro melalui jejaring pelayanan. Secara analitis, mekanisme tersebut menunjukkan bahwa koordinasi lintas organisasi dapat menciptakan ruang penyelesaian masalah yang lebih fleksibel dibandingkan layanan yang berdiri sendiri. Temuan ini sejalan dengan kajian collaborative governance pada layanan digital dan inovasi publik yang menekankan bahwa kerja sama lintas aktor dapat memperluas kapasitas problem solving ketika sumber daya, informasi, dan kewenangan tersebar di beberapa organisasi (Bilqis et al., 2026; Mauliana et al., 2023; Pratiwi et al., 2024).

Dengan demikian, hubungan antara kolaborasi dan responsivitas pada MPP Nyawiji lebih tepat dipahami sebagai hubungan mekanistik daripada hubungan kausal yang telah diuji. Koordinasi memungkinkan masalah dibawa ke aktor yang memiliki kewenangan; keterlibatan desa dan kelurahan memperluas jangkauan; perbankan dan lembaga pendidikan menambah sumber daya pendukung; sedangkan kanal digital, hibrida, dan manual memberi alternatif akses. Kombinasi mekanisme tersebut mengindikasikan bahwa integrasi kerja antarpemangku kepentingan berkaitan dengan kapasitas penyelenggara menyesuaikan pelayanan. Namun, karena desain penelitian

bersifat kualitatif deskriptif dan tidak membandingkan kondisi sebelum-sesudah secara kuantitatif, temuan tidak digunakan untuk menyatakan bahwa kolaborasi secara pasti menyebabkan peningkatan responsivitas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menjawab dua pertanyaan utama. Pertama, governansi kolaboratif di MPP Nyawiji berlangsung melalui koordinasi, pembagian peran, pembangunan kepercayaan, komitmen, pemahaman tujuan bersama, dan pemanfaatan jejaring pelayanan. Kedua, mekanisme tersebut berkontribusi pada responsivitas dalam bentuk perluasan akses, diversifikasi kanal, dan penyelesaian kebutuhan secara lintas organisasi. Temuan memperkuat argumen bahwa MPP perlu dievaluasi tidak hanya sebagai infrastruktur pelayanan, tetapi sebagai arena koordinasi antarlembaga. Hal ini juga konsisten dengan studi kontemporer yang menunjukkan bahwa nilai tambah pelayanan terintegrasi bergantung pada kemampuan organisasi mengelola implementasi, teknologi, standar, dan hubungan antaraktor secara simultan (Ali et al., 2025; Nurhayati et al., 2024; Rahayu et al., 2022).

Sintesis Governansi Kolaboratif dan Responsivitas Pelayanan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa hubungan antara governansi kolaboratif dan responsivitas dapat dipahami melalui tiga mekanisme. Pertama, mekanisme koordinasi menghubungkan organisasi yang memiliki kewenangan berbeda sehingga masalah pelayanan dapat diarahkan kepada aktor yang tepat tanpa memutus pengalaman pengguna. Kedua, mekanisme distribusi akses memperluas titik pelayanan melalui desa, kelurahan, kecamatan, kanal digital, dan mitra pelayanan, sehingga integrasi tidak hanya terkonsentrasi pada gedung MPP. Ketiga, mekanisme adaptasi memungkinkan penyelenggara mempertahankan kombinasi layanan tatap muka, hibrida, dan digital. Ketiga mekanisme tersebut menunjukkan bahwa responsivitas dalam sistem pelayanan terintegrasi bergantung pada kapasitas jaringan, bukan hanya kapasitas satu organisasi. Dengan kata lain, kualitas respons muncul ketika aktor mampu menghubungkan kewenangan, informasi, dan sumber daya secara operasional. Temuan ini memperluas pembacaan collaborative governance dari fokus pada hubungan antarpemangku kepentingan menuju pertanyaan mengenai apa yang dihasilkan hubungan tersebut bagi akses dan penyelesaian kebutuhan masyarakat.

Dari sisi kelembagaan, pola Nyawiji menunjukkan pentingnya keseimbangan antara integrasi dan otonomi. Setiap instansi tidak kehilangan mandat formalnya ketika bergabung dalam MPP, tetapi perlu menyesuaikan proses agar pengguna tidak dibebani oleh fragmentasi organisasi. Hal ini berarti integrasi pelayanan tidak harus diwujudkan melalui penyatuan kewenangan, melainkan melalui interoperabilitas prosedur, pertukaran informasi, kepastian rujukan, dan koordinasi ketika satu kasus membutuhkan lebih dari satu institusi. Literatur tentang MPP dan pelayanan satu pintu menunjukkan bahwa kesenjangan implementasi sering muncul ketika integrasi

administratif belum diikuti sinkronisasi proses dan dukungan sumber daya (Ramadani & Herman, 2025; Ranjani et al., 2023; Riski et al., 2023). Pada MPP Nyawiji, keberadaan jejaring lintas wilayah dan mitra memperlihatkan upaya mengatasi fragmentasi melalui distribusi titik layanan. Namun, keberlanjutan pola tersebut tetap memerlukan dokumentasi prosedur yang konsisten agar ketergantungan pada relasi personal tidak menjadi kelemahan ketika terjadi pergantian petugas atau perubahan kebijakan.

Dari sisi digitalisasi, temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan tidak dapat dipahami sebagai penggantian layanan manual oleh aplikasi. Pilihan kanal yang beragam justru menunjukkan pendekatan yang lebih inklusif karena kemampuan digital masyarakat tidak seragam. Digitalisasi dapat mempercepat akses bagi sebagian pengguna, tetapi warga yang menghadapi keterbatasan perangkat, literasi, konektivitas, atau kompleksitas dokumen tetap membutuhkan dukungan langsung. Karena itu, model hibrida di MPP Nyawiji dapat dipahami sebagai strategi organisasi untuk mempertahankan aksesibilitas selama proses transformasi digital. Kajian tentang layanan digital menunjukkan bahwa responsivitas yang baik memerlukan kemampuan menyediakan dukungan ketika pengguna mengalami kesulitan beradaptasi (Fadillah & Mursyidah, 2024; Salamena & Emanuel, 2024). Konsekuensinya, indikator keberhasilan digitalisasi sebaiknya tidak hanya menghitung jumlah transaksi daring, tetapi juga menilai kemudahan perpindahan antar-kanal, kepastian bantuan, dan konsistensi informasi yang diterima masyarakat pada kanal yang berbeda.

Dari sisi pembelajaran organisasi, pengalaman bekerja bersama berpotensi menciptakan pengetahuan praktis mengenai pola masalah yang berulang. Ketika petugas dari berbagai instansi secara rutin berkoordinasi, mereka dapat mengenali titik hambatan, memperjelas siapa yang memiliki kewenangan, dan membangun cara penyelesaian yang lebih cepat. Proses tersebut berkaitan dengan *policy learning* karena kolaborasi yang berulang memungkinkan aktor menyesuaikan aturan kerja berdasarkan pengalaman implementasi (Martikalini et al., 2025). Dalam kasus Nyawiji, pengembangan layanan hingga pemerintah desa, kelurahan, dan mitra menunjukkan adanya pembelajaran mengenai kebutuhan memperdekat layanan kepada masyarakat. Meski demikian, naskah sumber belum menyediakan bukti longitudinal untuk memastikan bagaimana pembelajaran tersebut berubah dari waktu ke waktu. Oleh sebab itu, penelitian ini menempatkan pembelajaran sebagai interpretasi mekanisme yang mungkin menjelaskan adaptasi layanan, bukan sebagai temuan kausal yang telah diverifikasi secara terpisah.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah bahwa proses kolaboratif dan responsivitas sebaiknya tidak diperlakukan sebagai dua konsep yang terpisah. Dialog, kepercayaan, komitmen, dan pemahaman bersama memperoleh arti substantif ketika menghasilkan kapasitas untuk mengatasi masalah layanan, memperluas akses, atau

menyesuaikan kanal terhadap kebutuhan pengguna. Pada saat yang sama, responsivitas yang terlihat dari inovasi layanan dapat menjadi intermediate outcome yang memperkuat kepercayaan antaraktor karena kolaborasi menghasilkan manfaat yang dapat diamati. Dengan demikian, hubungan keduanya bersifat timbal balik: proses kolaboratif menciptakan kondisi bagi responsivitas, sementara hasil pelayanan yang positif dapat memperkuat keberlanjutan kolaborasi. Penjelasan tersebut konsisten dengan sifat siklikal model Ansell dan Gash serta mempertemukannya dengan literatur inovasi pelayanan publik kontemporer yang menekankan pentingnya kapasitas lintas organisasi (Ali et al., 2025; Mauliana et al., 2023; Rahayu et al., 2022).

Secara praktis, temuan tersebut menegaskan bahwa penguatan MPP tidak cukup dilakukan melalui penambahan gerai atau aplikasi. Pemerintah daerah perlu memastikan adanya forum koordinasi yang rutin, prosedur eskalasi masalah yang jelas, pembaruan informasi antarinstansi, dan evaluasi berkala atas kanal layanan yang benar-benar digunakan masyarakat. Data layanan juga perlu dicatat dengan periode, definisi, dan denominator yang konsisten agar dapat dipakai untuk menilai perkembangan kinerja dari waktu ke waktu. Dengan cara ini, kolaborasi tidak berhenti sebagai arsitektur kelembagaan, tetapi menjadi kapasitas operasional yang dapat dipantau, diperbaiki, dan dipertanggungjawabkan. Evaluasi berkala diperlukan agar mekanisme kolaborasi tetap adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa governansi kolaboratif pada MPP Nyawiji Kabupaten Wonogiri dibangun melalui koordinasi lintas lembaga, pembagian peran, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, dan pemahaman bersama mengenai tujuan pelayanan. Kolaborasi tidak berhenti pada penyatuan berbagai instansi dalam satu lokasi, tetapi berkembang menjadi mekanisme kerja yang menghubungkan kewenangan, informasi, dan sumber daya untuk menyelesaikan kebutuhan pelayanan. Pola tersebut terlihat dari keterlibatan pemerintah daerah, instansi vertikal, pemerintah desa dan kelurahan, lembaga pendidikan, perbankan, dan berbagai penyelenggara layanan lain dalam ekosistem MPP.

Kontribusi utama penelitian terletak pada penjelasan hubungan antara proses kolaboratif dan responsivitas organisasional. Responsivitas tercermin pada kemampuan sistem menyediakan layanan digital, hibrida, dan manual, memperluas titik pelayanan perizinan hingga wilayah yang lebih dekat dengan masyarakat, serta membangun penyelesaian masalah lintas aktor. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas kolaborasi menjadi salah satu kondisi penting bagi kemampuan MPP beradaptasi terhadap kebutuhan pengguna. Namun, karena penelitian belum mengukur kepuasan masyarakat secara langsung, responsivitas dalam artikel ini dibatasi pada kapasitas

organisasi dan akses layanan, bukan penilaian pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Implikasinya, penguatan MPP Nyawiji perlu diarahkan pada keberlanjutan koordinasi, kejelasan peran, konsistensi standar pelayanan, integrasi informasi, dan pemeliharaan pilihan kanal agar digitalisasi tidak menciptakan eksklusi bagi pengguna yang membutuhkan layanan langsung. Pemerintah Kabupaten Wonogiri juga perlu memastikan bahwa perluasan jejaring pelayanan disertai dokumentasi data yang konsisten sehingga hasil kolaborasi dapat dievaluasi secara periodik. Penelitian berikutnya disarankan melibatkan masyarakat pengguna, membandingkan beberapa MPP, serta mengembangkan pengukuran kuantitatif untuk menilai hubungan antara kualitas kolaborasi, responsivitas, dan kepuasan pelayanan publik.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing STISIP Banten Raya atas dukungan, arahan, dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Wonogiri, khususnya Bapperida, Sekretariat Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), serta Dinas Pertanian Kabupaten Wonogiri yang telah memberikan informasi, data, dan dukungan selama penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan mahasiswa Kelompok 9 atas kerja sama dan dukungan selama kegiatan studi lapangan hingga penyusunan artikel.

Referensi

- Ali, K., Idris, A. S., & Haruna, M. (2025). Policy innovation in public services: The project development of public service mall in Barru Regency, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 15(1). <https://doi.org/10.26618/ojip.v15i1.17441>
- Amalputra, H. P. F., Nurasa, H., Kombaitan, B., & Ningrum, S. (2023). Collaborative governance in the Bandung Basin Urban Area: A case study of Bandung Basin Urban Management Agency. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2). <https://doi.org/10.24198/jmpp.v6i2.45619>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Ardiansyah, A., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2025). Collaborative governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(6), 2173–2184. <https://doi.org/10.31604/jips.v12i6.2025.2173-2184>
- Asropi, A., Daniati, A., & Ulfa, M. (2022). Collaborative governance model in Indonesian Innovation Startup Program: The Maskit Startup case study. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 263–274. <https://doi.org/10.30996/dia.v20i01.6350>

- Assyfa, A. N., Rahmadanita, A., & Tumija. (2024). Collaborative governance pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Media Birokrasi*, 6(2), 123–139. <https://doi.org/10.33701/jmb.v6i2.4637>
- Badjuka, A. H., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N. (2024). Collaborative governance: Optimization of public service performance through the function of customary institutions. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 7(2), 21–29. <https://doi.org/10.54783/japp.v7i2.1139>
- Bilqis, Z. A., Apriyanti, G., Andani, T., & Syahrani, E. M. (2025). Collaborative governance as a lever for smart city innovation: An analysis of digital public service transformation in Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 10(2), 207–219. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v10i2.5728>
- Dahlia, N. (2023). Upaya mewujudkan good governance melalui collaboration governance pada pelayanan publik. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 61–79. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2274>
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Dytihana, Z. A., Fahlevvi, M. R., & Zahрати, W. (2025). Dari birokrasi ke efisiensi: Pengaruh kualitas layanan perizinan terhadap peningkatan investasi daerah: Studi kasus di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru. *Jurnal Bina Praja*, 17(2). <https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025-2560>
- Eprilianto, D., Oktariyanda, T. A., Al Amin, M. N. F., Hidayar, M. F., Sari, Y. E. K., & Sulistiana, N. F. S. (2023). Improving the quality of public services through Bojonegoro Regency Public Service Mall innovation. *Journal La Sociale*, 4(4), 186–192. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v4i4.877>
- Fadillah, N., & Mursyidah, L. (2024). Digital public services in Indonesia show high satisfaction and adaptation challenges remain. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 15(3). <https://doi.org/10.21070/ijccd.v15i3.1105>
- Martikalini, C., Alfitri, Sriati, & Thamrin, M. H. (2025). Policy learning as a strategy to strengthen collaborative governance in public services: Theoretical and practical perspectives. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 17(1). <https://doi.org/10.15575/jpan.v17i1.45738>
- Mauliana, D., Sahar, N., Siddiki, R., & Akib, H. (2023). Collaborative governance in the Tourist Alley innovation of Makassar City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2). <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i2.59555>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Book Review: Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. 28(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/23970022140280040>
- Nurhayati, S., Buchari, R. A., & Ismanto, S. U. (2024). Service innovation at public service malls in improving the quality of public services in Bandung City. *Journal of Governance*, 9(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i2.25771>
- Nurnawati, E., Sabaruddin, & Nurrahman, A. (2024). Analisis collaborative governance pada Mal Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh. *Jurnal Media Birokrasi*, 6(2), 197–213. <https://doi.org/10.33701/jmb.v6i2.4832>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal

- Pelayanan Publik.*, (2021).
- Pratiwi, D. A., Sobri, K. M., Sriati, & Putra, R. (2024). Collaborative governance in the Unified One-Stop Administration System (Samsat) based on digitalization in South Sumatra. *PERSPEKTIF*, 13(3), 666–674. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i3.11601>
- Rahayu, A. Y. S., Rahmayanti, K. P., Mahendra, W., & Afra, S. A. (2022). Performance evaluation of Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) in Indonesia using the Balanced Scorecard. *Policy & Governance Review*, 6(2). <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i2.570>
- Ramadhani, N., Abdi, F. N., Budiman, E., & Haryanto, B. (2026). Analisis Perbandingan Perencanaan Struktur Atas Gedung Beton Bertulang Dengan Jenis Struktur SRPMM dan SRPMK (Studi Kasus: Gedung Kuliah Poltekkes, Kalimantan Timur). *Teknologi Sipil: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, 10(1), 51–62. <https://doi.org/10.30872/ts.v10i1.26747>
- Ranjani, R., Ratminto, & Isna, A. (2023). Alienation in the implementation of Public Services Mall policy (MPP) in Banyumas Regency. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.31113/jia.v20i1.890>
- Rejeki, P. W. A. (2022). Public service malls as a solution in improving the quality of public services in Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 19(2). <https://doi.org/10.31113/jia.v19i2.886>
- Riski, D. Y. A., Yuningsih, T., & Herawati, A. R. (2023). Implementation of Public Service Malls (MPP) in improving One Stop Integrated Services (PTSP) in Rembang Regency. *Journal Public Policy*, 9(4). <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i4.7998>
- Salamena, A. M. C., & Emanuel, A. W. R. (2024). Public service responsiveness based on e-government with Digital Population Identity innovation. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i2.8618>
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(3).
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2023). Collaborative governance through digital transformation creating trust in the Investment and One Stop Integrated Service Department of Badung Regency. *International Journal of Educational Research Excellence*, 2(2). <https://doi.org/10.55299/ijere.v2i2.613>
- Wonogiri, B. P. S. K. (2025). *Kabupaten Wonogiri dalam angka 2025*. BPS Kabupaten Wonogiri.
- Wonogiri, D. P. M. dan P. T. S. P. K. (2025). *Profil inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Nyawiji Kabupaten Wonogiri*. Pemerintah Kabupaten Wonogiri.