Jurnal Impresi Indonesia (JII)
e-ISSN: 2810-062x
Vol. 5, No. 11, November 2026, pp 6690-6701
DOI : 10.58344/jii.v5i11.8251

Implementasi Prinsip *New Public Governance* dalam Pengembangan Inovasi Sayang Warga Kota Surabaya

Marceline Putri Chrisdianti* , Bintoro Wardiyanto
Universitas Airlangga, Indonesia
Email : marceline.putri.chrisdianti-2025@pasca.unair.ac.id* ,
bintoro.wardiyanto@fisip.unair.ac.id

Keywords:
New Public Governance;
Sayang Warga Innovation;
Library Research

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Riviera Publishing

Abstract

The sayang warga innovation is one form of New Public Governance implemented by the Surabaya City Government. The implementation of the sayang warga innovation has a positive impact on accelerating public services. However, this innovation will not run effectively if it is not supported by all the actors involved. The researchers aim to examine the implementation of the sayang warga innovation in Surabaya City through the approach of New Public Governance (NPG) principles. In addition, this study is expected to describe the pattern of collaboration among the actors involved in implementing the Surabaya sayang warga innovation. The research method used is a literature study (library research) of books, journals, or official documents. The results show that the successful implementation of NPG through the Surabaya sayang warga innovation is determined by the quality of collaboration among the community, the government, and the private sector. Public trust and a democratic government have had a positive impact on the implementation of the Surabaya sayang warga innovation. This study is expected to serve as a basis for more effective implementation of NPG in the future.

Kata Kunci:
New Public Governance;
Inovasi Sayang Warga;
Studi Kepustakaan

Abstrak

Inovasi sayang warga merupakan salah satu bentuk penerapan *New Public Governance* yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Penerapan inovasi sayang warga berdampak positif terhadap percepatan pelayanan publik. Akan tetapi, inovasi ini tidak akan berjalan efektif jika tidak didukung oleh semua aktor yang terlibat. Peneliti bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi sayang warga di Kota Surabaya melalui pendekatan prinsip-prinsip *New Public Governance* (NPG). Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan pola kolaborasi di antara aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi sayang warga surabaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu studi literatur (*library research*) dari buku, jurnal atau dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukan bahwa keberhasilan penerapan NPG melalui inovasi sayang warga surabaya ditentukan oleh kualitas kolaborasi antar masyarakat, pemerintah dan sektor swasta. Kepercayaan masyarakat dan pemerintah yang demokratis telah berdampak positif kepada pelaksanaan inovasi sayang warga surabaya. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar bagi penerapan NPG yang lebih efektif di masa mendatang. Kajian ini menempatkan keterlibatan masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta sebagai unsur penting dalam pelayanan publik yang kolaboratif.

PENDAHULUAN

Perkembangan kehidupan masyarakat yang dinamis telah mendorong terjadinya perubahan pada tata kelola pemerintahan dan melahirkan konsep governance. Saat ini, Pemerintah sangat membutuhkan keterlibatan warga masyarakat dalam merencanakan, menjalankan, dan mengevaluasi program dan kebijakan yang telah dibuat. Kebijakan yang dibuat bersama dengan masyarakat akan lebih mudah diterima oleh masyarakat karena dinilai sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Peran masyarakat sangat penting dalam mengawasi kesesuaian jalannya kebijakan (Göksel & Zengin, 2026; Islamy, 2018; Kitchener et al., 2026; Knox & Carmichael, 2026). Masyarakat sangat dibutuhkan karena mampu mencegah terjadinya penyalahgunaan terkait pelayanan publik yang diberikan. Keterlibatan masyarakat juga menjadi bukti bahwa Pemerintah telah melaksanakan nilai-nilai demokrasi. Konsep governance memandang bahwa peran pemerintah tidak lagi sebagai aktor utama dalam program kebijakan yang dibuat (Palumbo & Manesh, 2023; Popęda & Hadasik, 2024; Surabaya, 2021). Pemerintah mempunyai peran dan kedudukan yang setara dengan masyarakat atau sebagai mitra dalam hal kepentingan publik. Pemerintah tidak lagi menjalankan tata kelola yang bersifat satu arah atas ke bawah. Pemerintah hanya berperan sebagai alat koordinasi sehingga kesejahteraan masyarakat dapat terwujud (Abbas, 2026; Anwar, 2022; Basyar & Puspaningtyas, 2022; Br Sitepu & Maulana, 2021; Ewert, 2026).

Kota Surabaya mengalami peningkatan penduduk dari tahun ke tahun. Pada tahun 2025, jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 3.003.860 jiwa. Jumlah tersebut telah mengalami peningkatan sebesar 0.47 persen dari tahun 2024. Tren tersebut menunjukan bahwa pertumbuhan penduduk dari tahun ke tahun semakin meningkat. Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang meningkat, permasalahan masyarakat di Kota Surabaya juga semakin meningkat. Tuntutan masyarakat terhadap percepatan pelayanan publik juga semakin besar. Masyarakat mengharapkan bahwa proses pelayanan publik tidak memakan waktu yang cukup lama. Masyarakat juga berharap bahwa alur proses pelayanan publik lebih sederhana. Selain itu, Masyarakat mendorong Pemerintah untuk lebih terbuka dengan masyarakat. Bahkan Masyarakat menginginkan agar pemerintah turun langsung ke masyarakat untuk mengetahui dan mengatasi permasalahan yang ada (Kurniasih et al., 2023; Larantika, 2026; Ma'ruf et al., 2025; Mustofa et al., 2026; Osborne & Strokosch, 2022).

Pemerintah Kota Surabaya menjawab permasalahan dan tantangan masyarakat salah satunya dalam bentuk inovasi sayang warga surabaya. Inovasi sayang warga surabaya pertama kali diresmikan pada tahun 2022. Pada awalnya, aplikasi ini dibuat untuk membantu peran Kader Surabaya Hebat (KSH) Kota Surabaya dalam melakukan pendataan. Aplikasi ini berfungsi sebagai wadah untuk mengumpulkan data yang ada di masyarakat seperti data kesehatan, data kasus dalam rumah tangga, data kondisi rumah tiap keluarga, dan data pribadi anggota keluarga dari segi finansial dan pendidikan. Sementara ini, aplikasi inovasi sayang warga berkembang karena dinilai mampu memberikan data secara real time sesuai kondisi masyarakat. Data inilah yang dipakai Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan intervensi kepada masyarakat.

Inovasi sayang warga surabaya termasuk dalam bentuk penerapan *New Public Governance* (NPG). *New Public Governance* (NPG) telah menghapus birokrasi lama yang kaku dan hierarkis menjadi birokrasi yang kolaboratif. Keterbatasan dari birokrasi lama telah menghambat percepatan pelayanan publik. Dengan adanya konsep NPG, permasalahan

masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat secara multilateral. Menurut Ansell dan Gash (2008), collaborative governance berdampak pada proses pengambilan keputusan yang lebih inklusif dan berbasis konsensus. Pemerintah Kota Surabaya berusaha menerapkan konsep NPG melalui inovasi sayang warga surabaya. Inovasi sayang warga yang merupakan bentuk kolaboratif dari berbagai stakeholder diharapkan bisa menjadi jembatan agar permasalahan masyarakat dapat ditangani dengan tepat dan cepat. Stakeholder tersebut meliputi Aparatur Sipil Negara (ASN), Kader Surabaya Hebat (KSH), Ketua RT, Ketua RW, Kelurahan, Sektor Swasta dan Masyarakat (Rahayu, 2026; Sentanu, 2024; van Gestel & Ferlie, 2026).

Pemerintah Kota Surabaya berharap inovasi sayang warga berdampak positif terhadap percepatan pelayanan publik. Selain itu, inovasi sayang warga juga berdampak pada peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap segala informasi terkait kebijakan pemerintah. Akan tetapi, dalam pelaksanaanya inovasi ini membutuhkan kerjasama yang konsisten. Inovasi ini harus selalu dipantau dan dievaluasi secara berkala. Apabila tidak dilakukan evaluasi, inovasi ini ditakutkan akan bersifat administratif saja. Aspek kolaborasi antar stakeholder harus dijaga dengan baik agar tujuan dari inovasi ini dapat berhasil. Inovasi ini akan berjalan efektif jika didukung oleh semua stakeholder.

Penelitian terdahulu berperan sebagai pedoman bagi peneliti dalam membangun argumen. Penelitian sebelumnya dapat mendorong peneliti untuk mengeksplorasi kesenjangan penelitian. Kesenjangan penelitian akan membentuk rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sesuai topik penelitian. Peneliti memanfaatkan penelitian terdahulu bertujuan untuk memperoleh gambaran pelaksanaan, efektivitas, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan NPG. Peneliti mengidentifikasi perbedaan dan kesamaan hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilaksanakan peneliti. Hasil penelitian akan dibahas oleh peneliti menggunakan argumentasi secara teoritis. Peneliti akan merangkum penelitian terdahulu dalam bentuk tabel.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu tentang *New Public Governance* (NPG)

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ewert, B. (2026)	*New Public Governance, neo-corporatism, and health policy: status quo, constraints, and future directions*	Keterlibatan pemangku kepentingan (termasuk inklusi pemangku kepentingan, redistribusi kekuasaan, dan koordinasi multilevel) dan aturan yang telah dibuat bersama mendukung pelaksanaan NPG. Partisipasi selektif, tata kelola yang lemah, dan tidak adanya aturan yang komprehensif menghambat pelaksanaan NPG.
2	Abbas, H. S. M. (2026)	*Technology, institutions, and migration: A fusional governance framework for mitigating state fragility*	Keberhasilan NPG sangat bergantung pada teknologi dan kebebasan kelembagaan dalam mengambil keputusan publik. Sistem politik yang kaku menghambat pelaksanaan NPG.
3	Knox, C. & Carmichael, P. (2026)	*Global Models in authoritarian states: new public governance (NPG) in Central Asia*	Pelaksanaan NPG di negara otoriter seperti Asia Tengah tidak gagal melainkan membutuhkan kooptasi sebagai strategi tata kelola, digital sebagai kontrol, dan jaringan tanpa pluralisme. Kapasitas masyarakat sipil yang terbatas dan kepercayaan publik yang rendah menghambat pelaksanaan NPG. Sistem umpan balik berbasis data, platform e-government, hubungan antara publik dan swasta dan koordinasi antar lembaga mendukung penerapan NPG.
4	van Gestel, N. & Ferlie, E. (2026)	*The contested nature of new public governance as a third governance model*	Keterlibatan masing-masing aktor (sumber daya, pengetahuan, dan otoritas) dan peningkatan perwakilan demokrasi mendukung pelaksanaan NPG. Peran pemerintah yang tidak transparan menghambat pelaksanaan NPG.
5	Göksel, A. & Zengin, O. (2026)	*Limits to New Public Governance in Türkiye: the case of 6 February 2023 earthquakes*	Prinsip-prinsip NPG yang diterapkan mampu meningkatkan pengakuan, dukungan, dan legitimasi internasional, serta meningkatkan pelayanan publik melalui kolaborasi antar aktor yang berkaitan. Faktor politik telah menghambat kolaborasi multi aktor. Membangun kepercayaan melalui faktor inovasi, keahlian, modal sosial, pengalaman masa lalu dan profesionalisme mampu mendukung penerapan NPG.

Sumber: *Data dan literatur pada naskah asli.*

Kajian Literatur menunjukan bahwa penerapan NPG berdampak positif terhadap pelayanan publik. Berdasarkan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa keberhasilan NPG tergantung keaktifan peran para pemangku kepentingan dan aturan yang telah disepakati bersama untuk dipatuhi. Teknologi yang ada saat ini juga mendukung pelaksanaan NPG karena mampu membantu memberikan sistem umpan balik dengan cepat. Sedangkan faktor penghambat keberhasilan NPG yaitu adanya sistem politik yang masih berpengaruh dalam pengambilan keputusan publik. Dengan meningkatkan transparansi dan profesionalisme, pelaksanaan NPG dapat berhasil.

New Public Governance (NPG) pertama kali diperkenalkan oleh Osborne tahun 2006. NPG merupakan transformasi administrasi publik dari sistem pemerintahan yang lama. Pemerintahan yang lama bersifat kaku dan hierarkis telah berubah menjadi kolaboratif. Bentuk transformasi yang baru ini menekankan pada keterlibatan masyarakat dalam mengambil

keputusan dan melaksanakan kebijakan. Osborne (1997) menyatakan bahwa "negara plural" sebagai entitas terhadap "beberapa aktor saling ketergantungan berkontribusi pada pelayanan publik. NPG merupakan bentuk kolaborasi antara pemerintah dan aktor terkait lainnya yang saling bergantung dalam memecahkan permasalahan yang kompleks.

New Public Governance (NPG) lahir karena paradigma yang lama seperti OPA (*old public administration*) dan NPM (*New Public Management*) tidak dapat menyelesaikan permasalahan yang kompleks. Paradigma OPA cenderung rigid dan hierarkis. Paradigma OPA memang membuat organisasi lebih stabil dan rapi. Akan tetapi jika terlalu kaku, organisasi berjalan sangat lambat dan kurang tanggap dalam menyelesaikan permasalahan. Paradigma NPM cenderung fleksibel dan mengesampingkan aspek sosial demi tercapainya keuntungan yang besar. Pelaksanaan NPM mampu memangkas sifat hirarkis sehingga lebih responsif terhadap pelanggan. Akan tetapi, mengesampingkan aspek sosial berdampak pada ketidakadilan pemberian pelayanan publik dan seringkali membuat akuntabilitas menjadi kabur. NPG mengambil nilai positif dari masing-masing paradigma sebelumnya. NPG mengambil sisi positif OPA melalui peran pemerintah untuk menjaga stabilitas negara, menegakkan hukum, dan menjamin hak warga negaranya. NPG mengambil sisi positif dari NPM melalui efisiensi internal dan efektivitas seluruh aktor yang terlibat dalam pencapaian tujuan. Selain itu, NPG mengadopsi nilai NPM dengan mengubah kompetisi menjadi kolaborasi. NPG mengakui bahwa organisasi mempunyai keterbatasan. NPG memandang bahwa masalah yang kompleks tidak dapat diselesaikan tanpa adanya koordinasi dan kerja sama dari berbagai aktor.

New Public Governance (NPG) adalah kerangka kerja dimana dalam pelaksanaannya melibatkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat dan sektor swasta. Masyarakat dan sektor swasta bisa ikut aktif memberikan masukan dan memantau pelaksanaan kebijakan. Masyarakat dan swasta merupakan aktor yang ikut andil dalam membangun demokrasi deliberatif. NPG menekankan pentingnya diskusi, pertukaran pendapat dan pertimbangan yang matang secara bersama sebelum mengambil keputusan. NPG juga memberikan kebebasan berpartisipasi tanpa ada intimidasi dari pihak lain. NPG menempatkan hubungan masyarakat secara relasional bukan transaksional. Kepercayaan masyarakat adalah kunci dalam membangun kemitraan yang berkelanjutan.

New Public Governance tidak mengacu pada peran pemerintah yang dominan. Peran pemerintah hanya sebagai mobilisasi sumber daya. Pemerintah berfungsi untuk menghimpun, mengkoordinasikan dan mengalokasikan sumber daya dalam pencapaian kebijakan dan pelayanan publik. Pemerintah dipandang sebagai salah satu diantara beberapa aktor dalam mencapai keberhasilan. NPG menempatkan pemerintah sebagai manajer jaringan yang mengumpulkan dan mengontrol proses kolaborasi. Paradigma NPG mempercayai bahwa pengetahuan dan sumber daya yang dimiliki seluruh aktor akan mendukung penyelesaian masalah yang kompleks.

Menurut Denhardt & Denhard (dikutip dari Sentanu (2024, hlm. 31- 32)), prinsip New Public Governance (NPG) meliputi: (1) *seek the public interest* (Pemerintah mempertimbangkan solusi terbaik dengan memperhatikan masukan dari semua pihak); (2) *serve citizens, not customers* (masyarakat sipil dan swasta adalah pelanggan yang harus dilayani); (3) *citizenship over entrepreneurship* (lembaga yang berperan memberikan timbal balik ke masyarakat dan tidak mengutamakan nilai kapitalis); (4) *think strategically, act democratically* (Pemerintah merencanakan kebutuhan publik dan mengimplementasikan secara kolaboratif dan bertanggung jawab); (5) *recognize that accountability is not simple*

(standar profesional yang tinggi karena menerapkan prinsip akuntabilitas yang berkelanjutan); (6) *value people, not just productivity* (Pemerintah memahami dan menghargai masyarakat dan pegawai bukan hanya dari segi kinerja); dan (7) *server rather steer* (Pemerintah menempatkan posisinya sebagai abdi masyarakat bukan sebagai pemimpin).

Sedangkan menurut Larantika (2026), prinsip NPG terdiri dari: (1) tata kelola jaringan (tata kelola dijalankan melalui proses negosiasi dan hubungan saling percaya bukan karena telah terikat kontrak atau perintah dari atasan); (2) kemitraan publik-swasta-masyarakat (kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil yang didukung oleh keunggulan masing-masing untuk mencapai tujuan pembangunan); dan (3) akuntabilitas multipel dan *shared responsibility* (akuntabilitas menjadi kabur karena sulit menentukan aktor yang bertanggung jawab ketika terjadi masalah).

Kolaborasi NPG di Indonesia pada birokrasi pemerintah secara implisit sebenarnya sudah tercermin melalui pembukaan UUD 1945. Pembukaan UUD 1945 merupakan landasan normatif bagi pelaksanaan collaborative governance. Istilah kolaborasi termuat dalam empat tujuan negara Indonesia. Setiap tujuan ini selalu melibatkan warga negara untuk mencapainya. Kolaborasi antara pemerintah dan seluruh warga negara sejalan dengan terciptanya *New Public Governance* (NPG).

Keberhasilan organisasi yang menggunakan paradigma NPG tidak ditentukan dari kehebatan organisasi tersebut. Keberhasilan NPG sangat ditentukan oleh kualitas kolaborasi dengan seluruh aktor yang ada dalam jaringan. Collaborative governance sangat bergantung kepada bagaimana orang melihat masalah sosial, bagaimana mereka berinteraksi atau terorganisir, keputusan apa yang dibuat, dan bagaimana mereka diimplementasikan dan apa efek dari kolaborasi (Choi, 2014). NPG secara deskriptif berusaha memahami pandangan orang hingga mencapai pemahaman dan kesepakatan bersama. NPG berhasil apabila masyarakat yang terlibat mempunyai fasilitas untuk mengetahui informasi terkait pembuatan keputusan kebijakan. Informasi yang diterima masyarakat menyebabkan masyarakat mampu menyelesaikan permasalahan sosial yang akut. Hubungan saling percaya antara masyarakat dan pemerintah juga akan terbentuk.

Pelaksanaan NPG dapat terhambat karena beberapa faktor. Pertama yaitu tata kelola jaringan yang buruk. Hal tersebut dikarenakan dalam jaringan terdapat konflik kepentingan, rendahnya tingkat kepercayaan, atau terdapat aktor yang tidak aktif dan hanya meminta keuntungan. Faktor kedua yaitu tidak adanya visi bersama yang mengatur peran dan tanggung jawab para aktor dalam jaringan. Faktor ketiga yaitu tidak ada rasa tanggung jawab dari masing-masing aktor atau menyalahkan satu sama lain jika terjadi masalah.

Pemerintah selaku manajer jaringan harus mempunyai strategi yang tepat dalam menerapkan NPG. Strategi pertama yaitu Pemerintah harus menetapkan aturan, memediasi konflik, dan menyakinkan para aktor dalam jaringan agar tetap fokus pada tujuan bersama. Strategi kedua yaitu pemerintah harus mendorong seluruh aktor agar dapat berkontribusi aktif melalui peran masing-masing. Pemerintah sendiri berperan memberikan gambaran visi ke depan dan mengontrol aturan yang ada. Sektor swasta berperan menyediakan ide-ide terbaru, modal, akses ke teknologi, dan keefisienan. Masyarakat berperan memberikan masukan terkait kebutuhan mereka secara nyata di lapangan dan bagaimana menggerakan mereka. Strategi ketiga yaitu dengan menerapkan sistem akuntabilitas kolektif. Akuntabilitas kolektif menekankan bahwa semua aktor bertanggung jawab terhadap hasil akhir. Setiap aktor harus melakukan evaluasi dan melaporkan kinerjanya kepada semua aktor dalam jaringan.

Melalui studi kepustakaan, peneliti menganalisis pelaksanaan inovasi sayang warga di Kota Surabaya melalui pendekatan prinsip-prinsip New Public Governance (NPG). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara komprehensif pola kolaborasi diantara stakeholder dalam pelaksanaan inovasi sayang warga surabaya. Faktor pendukung atau penghambat penerapan prinsip NPG juga akan diteliti. Temuan yang didapatkan diharapkan mampu berkontribusi pada peningkatan penerapan inovasi NPG di Kota Surabaya. Selain itu melalui penelitian ini menjadi dasar bagi penerapan NPG yang lebih efektif di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan studi literatur (*library research*) untuk mengkaji pelaksanaan prinsip *New Public Governance* dalam inovasi Sayang Warga Kota Surabaya.

Sumber yang ditelaah meliputi buku, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi terkait tata kelola kolaboratif. Literatur jurnal yang disebutkan dalam naskah adalah artikel terindeks Scopus terbitan 2025–2026.

Bahan kepustakaan diseleksi berdasarkan keterkaitan dengan *New Public Governance* dan inovasi Sayang Warga. Pembahasan diarahkan pada pola kolaborasi antarpemangku kepentingan serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi sayang warga Surabaya merupakan bentuk *New Public Governance* (NPG) yang telah diterapkan Pemerintah Kota Surabaya. Inovasi sayang warga surabaya dibentuk dengan tujuan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan dalam masyarakat.

Selanjutnya, pemerintah kota surabaya dapat memberikan intervensi terhadap permasalahan tersebut dengan cepat. Inovasi sayang warga surabaya membutuhkan kolaborasi dari berbagai aktor antara lain Pemerintah, Masyarakat, Kader Surabaya Hebat (KSH), RT, RW, dan sektor swasta. Kolaborasi ini bersifat demokrasi.

Pemerintah Kota Surabaya bukanlah sebagai aktor utama yang menentukan keberhasilan inovasi sayang warga surabaya. Peran Pemerintah Kota Surabaya hanya memobilisasi sumber daya dan pemegang otoritas kebijakan. Memobilisasi sumber daya bukan hanya terkait anggaran tetapi juga sumber daya manusia, teknologi, dan sarana prasarana yang digunakan. Pemerintah Kota Surabaya menggerakan para aparatur sipil negara (asn) yang berada dibawahnya untuk terlibat dalam Sayang Warga Surabaya. Setiap asn wajib mendampingi dua hingga tiga rt yang ada di Kota Surabaya. Para asn yang dilibatkan tersebut berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam mempercepat pendataan dan penanganan permasalahan di masyarakat.

Teknologi dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menampung seluruh data permasalahan warga dan tindak lanjutnya. Melalui aplikasi sayang warga surabaya, Pemerintah Kota Surabaya mampu mengontrol jalannya kolaborasi antara seluruh pemangku kepentingan. Pemerintah Kota Surabaya mendukung inovasi sayang warga dengan menyediakan sarana dan prasarana seperti balai rw sebagai ruang koordinasi. Pemerintah dalam inovasi sayang warga surabaya berperan sebagai manajer jaringan yang mengontrol seluruh proses kolaborasi dan menegakkan aturan. Pemerintah membangun kepercayaan kepada seluruh aktor dengan menghargai berbagai pendapat atau pengetahuan yang dimiliki dalam menyelesaikan masalah yang kompleks.

Inovasi sayang warga surabaya menampung berbagai permasalahan kompleks yang ada di masyarakat. Inovasi sayang warga surabaya perlu didukung oleh pemerintahan yang adaptif dan kolaboratif. Inovasi sayang warga surabaya tidak membutuhkan hubungan komando atau dari atas ke bawah. Inovasi sayang warga surabaya membutuhkan hubungan yang kolaboratif atau interaksi dari berbagai aktor diluar struktur pemerintah. Hubungan kolaboratif mendorong peran pemerintah sebagai organisasi yang fleksibel.

Akan tetapi, pelaksanaan fleksibilitas dalam penerapan inovasi sayang warga surabaya harus memperhatikan norma, karakteristik, dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya perlu menerapkan berbagai pendekatan dengan menyesuaikan karakteristik masyarakat kota surabaya yang berbeda-beda. Hasil akhir dari inovasi sayang warga surabaya bukan hanya berorientasi pada hasil secara administratif, tetapi memberikan manfaat yang besar sesuai kondisi masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya menerapkan *New Public Governance* (NPG) melalui inovasi sayang warga surabaya menggunakan beberapa prinsip. Prinsip pertama yaitu pemerintah menetapkan solusi terbaik dari masukan berbagai pihak. Pemerintah Kota Surabaya secara terbuka menerima masukan dari para asn yang mendampingi, kader surabaya hebat, sektor swasta dan masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya menyelesaikan masalah melalui proses koordinasi dari berbagai aktor. Contohnya dalam mengatasi permasalahan ekonomi di masyarakat. Masyarakat melalui data yang dihimpun dan oleh KSH melaporkan ada tidaknya donasi dari warga sendiri dan warga luar (sektor swasta) yang ada di wilayahnya. Jika tidak ada donasi dari warga sendiri maka pemerintah melalui para asn yang mendampingi memberikan rekomendasi yaitu mengajak warga untuk memberikan bantuan kepada warga yang membutuhkan atau mengusulkan kegiatan sosialisasi program kampung madani yang nantinya akan diteruskan ke kelurahan. Jika tidak ada donasi dari warga luar (sektor swasta), asn dapat memberikan rekomendasi kepada masyarakat untuk mengajukan proposal ke perusahaan di wilayahnya. Rekomendasi ini diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Peraturan Perda Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2021 dapat dijadikan pedoman agar sektor swasta mampu mendukung program pemerintah dan sektor swasta juga terhindar dari pungutan liar.

Prinsip kedua yaitu tidak ada perbedaan pemberian layanan antara masyarakat sipil maupun swasta. Pemerintah Kota Surabaya memandang bahwa kedua pihak tersebut adalah pelanggan yang sama-sama harus dilayani. Tidak ada kesenjangan perlakuan antara keduanya. Selain itu, Pelanggan memiliki makna bukan hanya sebagai konsumen atau penikmat pelayanan publik semata. Pelanggan juga berperan sebagai mitra dan aktor dalam penyelenggaraan inovasi sayang warga surabaya. Pemerintah memberikan pelayanan yang sama-sama adil sesuai peran masyarakat dan sektor swasta. Prinsip ketiga yaitu Pemerintah berperan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil. Inovasi sayang warga surabaya merupakan bukti Pemerintah Kota Surabaya telah mewujudkan kesejahteraan yang merata kepada seluruh Masyarakat Kota Surabaya. Inovasi tersebut diwujudkan dengan mengidentifikasi, melaporkan, dan menangani warga yang mempunyai masalah terhadap layanan dasar. Selain itu, pemerintah tidak mengutamakan nilai kapitalis atau mengejar keuntungan. Pemerintah Kota Surabaya menekankan bahwa ukuran keberhasilannya dapat tercapai jika permasalahan di masyarakat seperti sosial, ekonomi, dan lingkungan terselesaikan dengan baik. Prinsip keempat yaitu Pemerintah harus berpikir jauh kedepan dalam merencanakan kebutuhan publik.

Pemerintah Kota Surabaya dalam merencanakan inovasi sayang warga telah melibatkan masyarakat. Masyarakat menilai pemerintah harus turun secara langsung ke masyarakat untuk mengetahui permasalahan yang ada di masyarakat. Selain itu, pelayanan publik diharapkan dapat diterima masyarakat lebih efektif dan efisien. Langkah Pemerintah ini merupakan langkah yang strategis. Pemerintah Kota Surabaya berharap bahwa inovasi sayang warga mampu memunculkan inovasi-inovasi lainnya sesuai permasalahan yang ditemukan. Prinsip kelima adalah Pemerintah harus konsisten dan transparan terhadap keputusan yang diambil. Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan akuntabilitas berkelanjutan dalam inovasi sayang warga. Setiap individu yang terlibat dalam inovasi sayang warga harus melaporkan tugasnya secara berkala. Kader Surabaya Hebat (KSH) setiap bulan harus melaporkan perkembangan masyarakat terkait kesehatan maupun masalah sosial di aplikasi sayang warga. Selanjutnya, ASN Kota Surabaya sebagai pendamping di masing-masing RT akan memverifikasi laporan KSH tersebut dan melaporkan ke kelurahan dan dinas terkait sehingga bisa ditangani dengan cepat. Permasalahan yang ada di masyarakat harus dievaluasi secara terus menerus untuk memastikan bahwa permasalahan tersebut sudah terselesaikan. Prinsip Keenam adalah tata kelola pemerintahan harus humanis dan holistik. Pemerintah Kota Surabaya menunjukan apresiasi yang tinggi kepada masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya menilai bahwa kunci keberhasilan inovasi sayang warga terletak pada masyarakat sendiri. Pemerintah Kota Surabaya secara terbuka menerima dan memahami masukan terkait permasalahan yang ada dalam forum atau dialog. Pemerintah juga dalam mengambil kebijakan tetap memahami berbagai perbedaan latar belakang warga atau tanpa diskriminasi. Pemerintah telah melibatkan Masyarakat Kota Surabaya sebagai mitra pembangunan. Pemerintah menganggap peran masyarakat bukan hanya sekedar objek tetapi subjek dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik. Prinsip ketujuh adalah pemerintah berperan sebagai abdi masyarakat bukan sebagai pemimpin. Abdi masyarakat artinya pemerintah senantiasa melayani dan mengutamakan kepentingan publik. Inovasi sayang warga merupakan bukti bahwa Pemerintah Kota Surabaya membuat kebijakan sayang warga karena mengutamakan hak-hak masyarakat Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya telah mengirimkan ASN yang berfungsi untuk mendampingi warga di setiap RT. ASN ini memastikan bahwa masyarakat di setiap RT berada dalam kondisi sejahtera. Berbagai program pelayanan dapat diketahui dengan mudah sehingga warga tidak kesulitan untuk mendapatkan haknya.

Inovasi sayang warga secara keseluruhan telah mencerminkan prinsip NPG. Inovasi sayang warga merupakan sistem kerja yang kolaboratif dengan melibatkan berbagai peran antara lain masyarakat, swasta, dan pemerintah. Inovasi sayang warga merupakan bentuk program yang telah direncanakan, dikembangkan, dilaksanakan, dan diawasi secara bersama-sama. Tidak ada istilah pemerintah yang dominan dalam inovasi sayang warga. Setiap aktor mempunyai peran yang sama-sama penting.

Pendataan terkait permasalahan yang ada di setiap wilayah tidak bisa teridentifikasi dengan baik jika masyarakat tidak terbuka dengan Pemerintah. Swasta sangat berperan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan melalui mekanisme *Corporate Social Responsibility* (CSR). Pemerintah berperan sebagai koordinator kebijakan dengan berpedoman pada anggaran dan kebijakan yang ada. Inovasi sayang warga ini tidak dimulai dari hubungan kontrak yang dilaksanakan sebelumnya. Akan tetapi, inovasi ini mampu membangun kepercayaan diantara aktor yang terlibat.

Keberhasilan penerapan NPG melalui inovasi sayang warga surabaya ditentukan oleh kualitas kolaborasi antar aktor yang terlibat. Permasalahan yang ada pada masyarakat di Kota Surabaya sangat tinggi dan beragam sehingga tidak dapat jika hanya didominasi oleh satu aktor saja. Permasalahan yang ada harus diselesaikan bersama melalui tim yang kolaboratif. Selain itu, rasa kepercayaan yang diberikan masyarakat dan swasta menjadi landasan pokok Pemerintah Kota Surabaya dalam melayani masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya juga terbuka dalam menerima aspirasi dari masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya berharap dengan menjunjung tinggi nilai demokrasi, maka kesejahteraan masyarakat kota surabaya semakin meningkat. Keberhasilan inovasi pancasila juga didukung oleh teknologi informasi yang ada sehingga pertukaran data antar aktor dapat dilakukan dengan mudah.

Penerapan NPG melalui inovasi sayang warga dapat terhambat karena beberapa faktor. Faktor yang pertama adalah kualitas kolaborasi antar aktor tidak baik. Masyarakat membutuhkan kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Akan tetapi, hal tersebut bertentangan dengan permintaan yang ada. Timbul ketidakpercayaan antara aktor satu dengan aktor lainnya.

Masyarakat tidak terbuka dalam proses menyampaikan kondisinya secara ril. Selain itu, adanya ego sektoral akan menghambat integrasi layanan. Faktor kedua yaitu inovasi sayang warga terbentuk bukan berasal dari hubungan kontrak. Tidak adanya visi bersama dan peran serta tanggung jawab masing-masing dalam hubungan kontrak mengakibatkan kekaburan peran pada aktor yang menerapkan inovasi sayang warga.

KESIMPULAN

New Public Governance (NPG) adalah kerangka kerja dimana dalam pelaksanaannya melibatkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat dan sektor swasta. Inovasi sayang warga merupakan salah satu bentuk penerapan NPG pada Pemerintah Kota Surabaya. Pelaksanaan inovasi sayang warga telah mencerminkan prinsip-prinsip NPG. Prinsip pertama yaitu Pemerintah Kota Surabaya menyelesaikan permasalahan masyarakat melalui proses koordinasi dari berbagai aktor yang meliputi ASN pendamping, kader surabaya hebat (KSH), sektor swasta dan masyarakat. Prinsip kedua yaitu tidak ada perbedaan pemberian layanan antara masyarakat sipil maupun swasta. Prinsip ketiga yaitu Pemerintah Kota Surabaya menekankan bahwa ukuran keberhasilannya bukan berdasarkan keuntungan tetapi kesejahteraan masyarakat. Prinsip keempat yaitu Pemerintah Kota Surabaya dalam merencanakan inovasi sayang warga telah melibatkan masyarakat.

Prinsip kelima adalah Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan akuntabilitas berkelanjutan dalam inovasi sayang warga. Prinsip Keenam adalah tata kelola Pemerintahan Kota Surabaya mencerminkan karakteristik humanis dan holistik. Prinsip ketujuh adalah pemerintah mengoptimalkan perannya sebagai abdi masyarakat dalam melaksanakan inovasi sayang warga. Inovasi sayang warga dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh faktor yang mendukung maupun yang menghambat. Inovasi sayang warga telah mendapatkan dukungan dari masyarakat melalui kepercayaan yang diberikan. Teknologi informasi juga mendukung inovasi sayang warga karena mampu menyediakan akses pertukaran data diantar aktor yang terlibat. Akan tetapi inovasi sayang warga juga mempunyai hambatan. Ego sektoral di antara masyarakat dan swasta akan menghambat integrasi layanan. Selain itu, tidak adanya hubungan kontrak dari para aktor mengakibatkan kekaburan peran.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak menerima hibah atau bantuan dana dari lembaga pendanaan mana pun, baik dari sektor pemerintah, swasta, maupun nirlaba. Seluruh biaya pelaksanaan penelitian dan publikasi artikel ini ditanggung secara mandiri oleh penulis.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau finansial yang dapat ditafsirkan sebagai potensi konflik kepentingan.

KONTRIBUSI PENULIS

Marceline Putri Chrisdianti (MPC) dan Bintoro Wardiyanto (BW) berkontribusi sama besar (50%:50%) dalam penyusunan artikel ini. MPC dan BW bersama-sama merumuskan konsep dan tujuan penelitian. Keduanya juga merancang metode studi kepustakaan. MPC mengumpulkan dan menyeleksi literatur, yaitu jurnal ilmiah, buku, dan dokumen resmi terkait New Public Governance dan inovasi Sayang Warga Surabaya. BW memverifikasi kesesuaian literatur tersebut dan menyusun kerangka teori NPG. MPC dan BW bersama-sama menganalisis penerapan prinsip-prinsip NPG serta faktor pendukung dan penghambatnya. MPC menulis draf awal naskah. BW meninjau, menyunting, dan menyempurnakan isi naskah. Kedua penulis telah membaca dan menyetujui naskah akhir untuk dipublikasikan.

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN ARTIFISIAL GENERATIF

Penulis menyatakan bahwa kecerdasan artifisial (AI) generatif digunakan dalam penyusunan naskah berjudul *"Implementasi Prinsip New Public Governance dalam Pengembangan Inovasi Sayang Warga Kota Surabaya."* AI generatif hanya digunakan untuk meningkatkan kejelasan bahasa, memperbaiki struktur tata bahasa, dan membantu menyusun bagian pernyataan pendukung naskah. AI generatif tidak digunakan untuk menghasilkan gagasan penelitian, mengumpulkan atau menganalisis data, menafsirkan temuan, maupun menarik kesimpulan. Penggunaannya telah sesuai dengan pedoman etika yang berlaku terkait penggunaan dan pengungkapan AI generatif dalam penelitian ilmiah. Setiap penulis telah memberikan kontribusi intelektual yang substansial dalam penelitian ini. Penulis telah meninjau dan memverifikasi seluruh isi naskah secara cermat, serta bertanggung jawab penuh atas integritas dan isi akhir naskah.

REFERENSI

Abbas, H. S. M. (2026). Technology, institutions, and migration: A fusional governance framework for mitigating state fragility. *Technology in Society*, *85*, 103175. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2025.103175

Anwar, S. (2022). *Teori governance*. Deepublish.

Basyar, M. R., & Puspaningtyas, A. (2022). Collaborative governance in CSR management program for slum area rehabilitation. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *7*(1), 53–65. https://doi.org/10.26905/pjiap.v7i1.7480

Br Sitepu, P. A., & Maulana, R. Y. (2021). Tata kelola program corporate social responsibility (CSR) melalui konsep collaborative governance dalam menunjang program pembangunan daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, *47*(1), 80–90. https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i1.1438

Ewert, B. (2026). New public governance, neo-corporatism, and health policy: Status quo, constraints, and future directions. *Public Management Review*.

https://doi.org/10.1080/14719037.2026.2662486

Göksel, A., & Zengin, O. (2026). Limits to new public governance in Türkiye: The case of the 6 February 2023 earthquakes. *Public Management Review*. https://doi.org/10.1080/14719037.2026.2678390

Islamy, L. O. S. (2018). *Collaborative governance: Konsep dan aplikasi*. Deepublish.

Kitchener, M., Ashworth, R., Horton, D., & Elliott, E. (2026). Co-created public value: The strategic management of collaborative problem-solving. *Public Policy and Administration*, *41*(3–4), 470–490. https://doi.org/10.1177/09520767231162407

Knox, C., & Carmichael, P. (2026). Global models in authoritarian states: New public governance (NPG) in Central Asia. *International Journal of Public Sector Management*. https://doi.org/10.1108/IJPSM-11-2025-0563

Kurniasih, D., Yusuf, M., & Saputra, A. S. (2023). The era of collaborative management: Navigating the challenges faced by Indonesian local governments. *Jurnal Studi Pemerintahan*, *14*(3), 283–304. https://doi.org/10.18196/jsp.v14i3.332

Larantika, A. A. (2026). *Teori administrasi publik*. Publica Indonesia Utama.

Ma'ruf, M. F., Muzaqi, A. H., & Ramadhani, G. T. (2025). Polycentric collaborative governance and circular economy in urban waste systems: Public value co-creation through CSR–community partnerships in Surabaya, Indonesia. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, *9*(3), 408–421. https://doi.org/10.36574/jpp.v9i3.781

Mustofa, A., Harsoyo, Pramudiana, I. D., Ferriswara, D., & Masudin, I. (2026). Collaborative governance capacity as the mechanism linking metagovernance and strategic CSR to public service performance: Evidence from local governments in Indonesia. *Public Administration Quarterly*. https://doi.org/10.1177/07349149261465370

Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2022). Participation: Add-on or core component of public service delivery? *Australian Journal of Public Administration*, *81*(1), 181–200. https://doi.org/10.1111/1467-8500.12536

Palumbo, R., & Manesh, M. F. (2023). Travelling along the public service co-production road: A bibliometric analysis and interpretive review. *Public Management Review*, *25*(7), 1348–1384. https://doi.org/10.1080/14719037.2021.2015222

Popęda, P., & Hadasik, B. (2024). New public governance as a new wave of the public policy: Theoretical approach and conceptualization of the trend. *Journal of Entrepreneurship and Public Policy*, *13*(1), 18–36. https://doi.org/10.1108/JEPP-09-2023-0089

Rahayu, H. A. (2026). *Sustainability accounting for public governance: Strategi tata kelola pemerintahan berkelanjutan*. Eureka Media Aksara.

Sentanu, I. G. E. P. S. (2024). *Dinamika governance: Teori, praktik, dan implikasi kebijakan publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.

Surabaya, P. K. (2021). *Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan*. Pemerintah Kota Surabaya.

van Gestel, N., & Ferlie, E. (2026). The contested nature of new public governance as a third governance model. *Public Management Review*. https://doi.org/10.1080/14719037.2026.2645329