

ABSTRACT

Effective collaborative processes are a step forward in bureaucratic transformation. Collaboration is presented to solve problems that are difficult to solve with only one institution, such as improving the quality of public service. The active involvement and commitment of all the institutions involved is the key to the success of a collaboration. The study aims to explore the application of collaborative approaches to improving the quality of public service. Using qualitative methods and case study approaches, the study found that collaborative models involving cross-sectoral cooperation with open communication and clear role-sharing can improve efficiency, transparency, and accountability of public services. Good cooperation can also improve the quality public services and have a positive impact on public satisfaction.

Research findings show that collaborative implementation contributes positively to public satisfaction, despite facing various challenges such as complex bureaucracy and organizational cultural differences between the public and private sectors. But the Public Service Mall has already provided good and efficient service to the community. The research findings emphasize the importance of commitment and involvement of all stakeholders, as well as the development of a framework that supports collaboration for sustainable improvement in public services.

Keywords: Collaboration, Public Service, Society

INTISARI

Proses kolaboratif yang efektif merupakan langkah maju dalam transformasi birokrasi. Kolaborasi dihadirkan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang sulit dilakukan hanya satu lembaga, seperti peningkatan kualitas pelayanan publik.. Keterlibatan aktif dan komitmen semua lembaga yang tergabung adalah kunci keberhasilan sebuah kolaborasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan pendekatan kolaboratif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus, penelitian ini menemukan bahwa model kolaboratif yang melibatkan kerjasama lintas sektor dengan komunikasi terbuka dan pembagian peran yang jelas dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Kerja sama yang baik juga dapat meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memberikan dampak baik terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kolaboratif berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun menghadapi berbagai tantangan seperti birokrasi yang kompleks, dan perbedaan budaya organisasi antara sektor publik dan swasta. Tetapi Mal Pelayanan Publik sudah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Kesimpulan penelitian menekankan pentingnya komitmen dan keterlibatan semua pemangku kepentingan serta pengembangan kerangka kerja yang mendukung kolaborasi untuk mencapai peningkatan pelayanan publik yang berkelanjutan.

Kata Kunci : Kolaborasi, Pelayanan Publik, Masyarakat