

ABSTRAK

KOMUNIKASI KOLABORASI BAPENDA DENGAN LEMBAGA KEPOLISIAN, JASA RAHARJA DAN BANK LAMPUNG DALAM EFISIENSI PELAYANAN SAMSAT INDUK RAJABASA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Anita R Puspanegara

Penelitian ini berjudul “Komunikasi Kolaborasi antara Bapenda, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam Efisiensi Pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.” Pelayanan Samsat sebagai layanan publik terpadu menuntut koordinasi lintas lembaga yang memiliki struktur organisasi, kewenangan, dan budaya kerja yang berbeda. Perbedaan tersebut menjadikan komunikasi kolaboratif sebagai elemen strategis dalam mendukung terciptanya pelayanan yang efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk komunikasi kolaboratif antarlembaga, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat komunikasi kolaboratif, serta menjelaskan implementasi komunikasi kolaboratif dalam mendukung efisiensi pelayanan Samsat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kolaboratif terbentuk melalui kombinasi komunikasi formal dan informal, peran kepemimpinan sebagai penghubung kolaborasi, serta pemanfaatan media komunikasi digital. Faktor pendukung komunikasi kolaboratif meliputi keterbukaan antarlembaga, kesamaan tujuan pelayanan, dan kepercayaan antaraktor. Adapun faktor penghambat meliputi perbedaan prosedur kerja, kompleksitas birokrasi, dan ketidaksinkronan sistem pelayanan. Hambatan tersebut diatasi melalui pola komunikasi adaptif di tingkat operasional. Implementasi komunikasi kolaboratif berkontribusi terhadap percepatan proses pelayanan, peningkatan kejelasan alur kerja, serta peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan penelitian ini memperkuat teori komunikasi organisasi, komunikasi lintas organisasi, dan collaborative governance, serta menghasilkan model komunikasi kolaboratif adaptif sebagai kontribusi kebaruan yang bersifat aplikatif bagi peningkatan kualitas pelayanan Samsat.

Kata kunci: komunikasi kolaboratif, pelayanan Samsat, kolaborasi antarlembaga, efisiensi pelayanan publik.

ABSTRACT

COLLABORATIVE COMMUNICATION BETWEEN BAPENDA, THE POLICE, PT JASA RAHARJA, AND BANK LAMPUNG IN IMPROVING THE EFFICIENCY OF SAMSAT SERVICES AT SAMSAT INDUK RAJABASA BANDAR LAMPUNG

By

Anita R Puspanegara

This study entitled “Collaborative Communication between Bapenda, the Police, PT Jasa Raharja, and Bank Lampung in Improving the Efficiency of Samsat Services at Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung” examines the role of inter-organizational communication in integrated public services. Samsat services require collaboration among institutions with different organizational structures, authorities, and work cultures. These differences make collaborative communication a strategic element in achieving service efficiency. This study aims to analyze the forms of inter-agency collaborative communication, identify supporting and inhibiting factors, and explain the implementation of collaborative communication in improving service efficiency. The research employs a qualitative approach within a constructivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis followed the interactive model of Miles and Huberman, while data validity was ensured through source, technique, and time triangulation. The findings indicate that collaborative communication is formed through the integration of formal and informal communication, leadership roles as collaboration facilitators, and the use of digital communication media. Supporting factors include inter-agency openness, shared service objectives, and mutual trust. Inhibiting factors consist of procedural differences, bureaucratic complexity, and system inconsistencies. These obstacles are addressed through adaptive communication patterns at the operational level. The implementation of collaborative communication contributes to faster service processes, clearer service workflows, and increased responsiveness to public needs. This study strengthens organizational communication theory, inter-organizational communication, and collaborative governance, and produces an adaptive collaborative communication model as an applied and novel contribution to improving the quality of Samsat public services

Key Words : collaborative communication, inter-agency collaboration, Samsat services, service efficiency, public service