

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

**Tesis**

**Oleh**

**Anita R Puspanegara  
2326031009**



**MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2026**

## **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 daptif 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

**Komunikasi Kolaborasi BAPENDA Dengan  
Lembaga Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank  
Lampung dalam Efisiensi Pelayanan Samsat  
Induk Rajabasa Bandar Lampung.**

Judul Skripsi

**Nama Mahasiswa**

**Anita R Puspanegara**

**Nomor Pokok Mahasiswa**

**23260310009**

**Program Study**

**S2 Ilmu Komunikasi**

**Fakultas**

**Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

**Prof. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si**

**NIP 196207161988031001**

**Dr. Tina Kartika,S.Pd.,M.Si**

**NIP 197303232006042001**

**MENGETAHUI**

**Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**Dr. Tina Kartika,S.Pd.,M.Si**

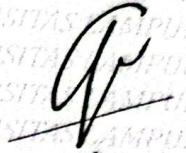
**NIP 197303232006042001**

## **MENGESAHKAN**

**1. Tim Pengudi**

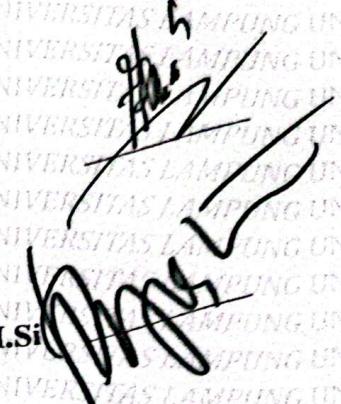
**Ketua**

**Prof. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si**



**Sekretaris**

**Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si**



**Pengudi Utama**

**: Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si**

**NIP: 1976082100032001**

**2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung**

**Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.**

**NIP: 196403261989021001**

**Tanggal Lulus Ujian Tesis : 20 Januari 2026**



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**

**NIP: 1976082100032001**

**3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung**

**Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.**

**NIP: 196403261989021001**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS & HAK INTELEKTUAL**

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Tesis dengan judul: "**KOMUNIKASI KOLABORASI BAPENDA DENGAN LEMBAGA KEPOLISIAN, JASA RAHARJA DAN BANK LAMPUNG DALAM EFISIENSI PELAYANAN SAMSAT INDUK RAJABASA BANDAR LAMPUNG**" adalah hasil karya saya sendiri
2. dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiarism.

Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas Pertanyaan ini, apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya. Saya juga bersediad dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 20 - 01 - 2026  
Yang membuat pernyataan,



Anita R Puspanegara  
NPM : 23326031009

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Lampung Barat pada tanggal 19 Maret 1982, sebagai anak kedua dari empat bersaudara, pasangan Bapak A. Rachman Puspanegara dan Ibu Linsuwarni.

Pendidikan formal penulis dimulai dari Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Kembahang, Lampung Barat, yang diselesaikan pada tahun 1994. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama di SMP Al-Kausar Bandar Lampung dan lulus pada tahun 1997. Pendidikan Sekolah Menengah Umum ditempuh di SMU Negeri 9 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2000.

Pada tahun 2000, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Diploma III Jurusan Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, dan menyelesaikan pendidikan tersebut pada tahun 2003. Selanjutnya, pada tahun 2004 penulis melanjutkan pendidikan pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta hingga tahun 2007.

## **MOTTO**

***“Keberkahan ilmu lahir dari niat dan cara yang benar”***

## **PERSEMPAHAN**

AlhamdulillahhirabbilAlamin..

Dengan mengucap syukur ke hadirat Allah SWT, tesis ini saya persembahkan kepada:

1. Suami tercinta, Danang Purnomo atas kesabaran, dukungan, dan motivasi yang selalu menguatkan langkah penulis
2. Ayahanda tercinta A. Rachman Puspanegara dan Ibunda tercinta Linsuwarni, atas doa, kasih sayang, pengorbanan, serta ketulusan yang menjadi sumber kekuatan penulis dalam menempuh pendidikan.
3. Anak-anak tersayang, Abimanyu Abdullah Aswangga Danang dan Airlangga Abdillah Wisanggeni Danang sebagai sumber inspirasi, semangat, dan kebahagiaan dalam setiap perjuangan.
4. Keluarga besar, atas doa dan dukungan yang senantiasa mengiringi perjalanan penulis.

Semoga karya ini menjadi manfaat dan bernilai kebaikan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T, karena atas rahmat dan hidayah-Nya Tesis dengan judul “*Komunikasi Kolaborasi BAPENDA Dengan Lembaga Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung Dalam Efisiensi Pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung*” dapat diselesaikan dengan baik. Proses penulisan Tesis ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dukungan dari berbagai pihak, penulis sampaikan terima kasih atas segala bentuk bantuan, motivasi, bimbingan arahan dan bantuan pemikiran yang konstruktif dari berbagai pihak antara lain::

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng selaku Rektor Universitas Lampung
2. Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Lampung.
3. Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku dekan FisipUnila dan juga Penguji Utama Pada Ujian Tesis, Terimakasih atas saran dan masukannya yang sangat membantu dalam proses penyelesaian tulisan ini.
4. Dr. Tina Kartika,S.Pd.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung juga sebagai pembimbing kedua atas
5. kesediaannya memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian tesis ini
6. Prof. Dr. Andy Corry Wardhani, M.Si selaku pembimbing utama atas kesediannya memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses menyelesaian Tesis ini
7. Dr. Nanang Trenggono, M.Si selaku pembimbing kedua atas kesediaannya memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian tesis ini.
8. Dr. Abdul Firman Ashar, S.I.P., M.Si Selaku Pembimbing Akademik terimakasih atas bimbingannya selama study dan proses penulisan tesis ini.

9. Seluruh Dosen beserta staf Universitas Lampung khususnya di program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, (Mbak Vivi dan Mb. Shela) yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dan studi.
10. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungannya dalam setiap fase kehidupan saya.
11. Danang Purnomo (Suami Tercinta) Anak anak Abimanyu Abdullah Aswangga Danang, dan Airlangga Abdillah Wisanggeni Danang terimakasih untuk selalu menjadi rumah yang nyaman untuk pulang.
12. Rekan – Rekan Mikom 23 Terimakasih atas kebersamaannya dan dukungan nya selama study dan proses penulisan tesis ini

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Teori yang digunakan .....	8
2.1.1 Teori Interaksi Simbolik (Grand Theory) .....	9
2.1.2 Teori Komunikasi Organisasi (Middle Theory) .....	10
2.1.3 Model Kolaborasi Lintas Lembaga (Applied Theory).....	11
2.2 Konsep Konsep Dalam Penelitian .....	13
2.2.1 Komunikasi Kolaborasi .....	13
2.2.2 Aktor Komunikasi dalam Kolaborasi Lintas Lembaga .....	14
2.2.3 Pelayanan Publik.....	16
2.2.4 Pelayanan Publik Terpadu Samsat.....	18
2.2.5 Efisiensi pelayanan publik.....	19
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Pikir .....	24
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	27
3.2 Fokus danLokasi Penelitian.....	28
3.3 Kriteria Pemilihan Informan .....	31
3.4 Informan Penelitian .....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5.1 Wawancara Semi-Terstruktur .....	33
3.5.2 Observasi.....	34
3.5.3 Dokumentasi .....	35
3.6 Teknik Analisis Data .....	35

3.6.1	Reduksi Data (Data Reduction) .....	36
3.6.3	Credibility (Kredibilitas).....	37
3.6.4	Transferability (Keteralihan) .....	38
3.6.5	Confirmability (Konfirmabilitas).....	38
3.7	Keabsahan Data Penelitian .....	39
3.7.1	Kredibilitas (Credibility).....	39
3.7.2	Transferabilitas (Transferability) .....	39
3.7.3	Dependabilitas (Dependability) .....	40
3.7.4	Konfirmabilitas (Confirmability).....	40
3.7.5	Triangulasi sebagai Teknik Utama Keabsahan Data .....	40
<b>IV.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1	Profile Samsat Induk Rajabasa .....	41
4.2	Hasil Penelitian.....	49
4.2.1	Informan Kunci.....	49
4.2.2	Informan Utama .....	51
4.2.3	Informan Pendukung.....	53
4.3	Hasil Wawancara .....	56
4.4	Komunikasi Kolaboratif Antar Lembaga Berdasarkan Hasil Wawancara .....	109
4.4.1	Bentuk Komunikasi Kolaboratif antar Lembaga .....	110
4.4.2	Faktor Pendukung Komunikasi Kolaboratif .....	113
4.4.3	Faktor Penghambat Komunikasi Kolaboratif .....	114
4.4.4	Implikasi untuk Praktik Kolaborasi .....	114
4.4.5	Implementasi Komunikasi Kolaboratif dalam Pelayanan.....	114
4.4.6	Efisiensi Pelayanan Setelah Komunikasi Kolaboratif .....	117
4.5	Hasil Observasi Lapangan .....	118
4.6	Validasi Temuan Penelitian Melalui Triangulasi Data.....	120
4.6.1	Triangulasi Sumber dalam Memvalidasi Temuan Penelitian ..	121
4.6.2	Triangulasi Teknik dalam Memastikan Konsistensi Data .....	122
4.6.3	Triangulasi Waktu dalam Menguji Stabilitas Temuan .....	123
4.7	Keterkaitan Temuan Penelitian dengan Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian.....	124
4.7.1	Bentuk Komunikasi Kolaboratif Antarlembaga .....	124
4.7.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Kolaboratif.	126
4.7.3	Implementasi Komunikasi Kolaboratif dalam Mendukung Efisiensi Pelayanan Samsat.....	128
4.8	Reduksi Data, Koding, dan Kategorisasi Tema.....	130
4.9	Analisis Tematik Hasil Penelitian .....	132
4.9.1	Peran Kepemimpinan dalam Komunikasi Kolaboratif Antarlembaga.....	133
4.9.2	Integrasi Komunikasi Formal dan Informal dalam Kolaborasi	134
4.9.3	Pemanfaatan Media Digital dalam Komunikasi Kolaboratif...	135
4.9.4	Hambatan dalam Komunikasi Kolaboratif Antarlembaga.....	136
4.9.5	Responsivitas terhadap Hambatan dan Pelayanan.....	136
4.9.6	Tujuan Bersama dalam Mendukung Efisiensi Pelayanan Publik .....	137

4.10 Sintesis Temuan Penelitian dan Implikasi Aplikatif Komunikasi Kolaboratif dalam Pelayanan Samsat .....	137
<b>V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>141</b>
5.1 Simpulan .....	141
5.1.1 Bentuk Komunikasi Kolaboratif .....	141
5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Kolaboratif.	142
5.1.3 Temuan Penelitian .....	143
5.2 Saran .....	144
5.2.1 Saran Praktis .....	144
5.2.2 Saran Akademik.....	145
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>146</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2. Reduksi Data .....	37
Tabel 3. Profil / Data Informan.....	55
Tabel 4. Hasil wawancara dengan informan Kunci.....	56
Tabel 5. Hasil Wawancara Informan Utama .....	58
Tabel 6. Hasil wawancara dengan informan Pendukung.....	60
Tabel 7. Hasil wawancara dengan informan Kunci.....	61
Tabel 8. Hasil wawancara informan utama .....	63
Tabel 9. Hasil wawancara informan Pendukung .....	64
Tabel 10. Hasil wawancara dengan informan kunci.....	66
Tabel 11. Hasil wawancara dengan informan Utama.....	67
Tabel 12. Hasil wawancara dengan informan Pendukung .....	68
Tabel 13. Hasil wawancara dengan informan Kunci.....	69
Tabel 14. Hasil wawancara dengan informan Utama.....	70
Tabel 15. Hasil wawancara dengan informan Pendukung .....	71
Tabel 16. Hasil wawancara dengan informan Kunci.....	72
Tabel 17. Hasil wawancara dengan informan Utama.....	74
Tabel 18. Hasil wawancara dengan informan Pendukung .....	75
Tabel 19. Hasil wawancara dengan informan Kunci.....	76
Tabel 20. Hasil wawancara dengan informan Utama.....	78
Tabel 21. Hasil Wawancara Informan Pendukung.....	79

Tabel 22. Hasil Wawancara Informan Kunci .....	81
Tabel 23. Hasil Wawancara dengan Informan Utama.....	82
Tabel 24. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung .....	83
Tabel 25. Hasil Wawancara dengan Infoman kunci.....	84
Tabel 26. Hasil wawancara dengan informan utama.....	86
Tabel 27. Hasil wawancara dengan informan pendukung.....	87
Tabel 28. Hasil wawancara dengan informan kunci.....	88
Tabel 29. Hasil wawancara dengan informan Utamal.....	90
Tabel 30. Hasil Wawancara Dengan Informan Pendukung.....	91
Tabel 31. Hasil Wawancara Informan Kunci .....	91
Tabel 32. Hasil Wawancara Informan Utama .....	93
Tabel 33. Hasil Wawancara Informan Pendukung .....	94
Tabel 34. Hasil wawancara dengan informan kunci.....	95
Tabel 35.Hasil Wawancara Informan Utama .....	96
Tabel 36. Hasil Wawancara Informan Pendukung .....	97
Tabel 37. Hasil wawancara dengan informan kunci.....	98
Tabel 38. Hasil Wawancara Informan Utama .....	99
Tabel 39. Hasil Wawancara Informan Pendukung.....	100
Tabel 40. Hasil wawancara dengan informan kunci.....	101
Tabel 41. Hasil Wawancara Informan Utama .....	102
Tabel 42. Hasil Wawancara Informan Pendukung .....	103
Tabel 43. Hasil wawancara dengan informan kunci.....	103
Tabel 44. Hasil Wawancara Informan Utama .....	104
Tabel 45. Hasil Wawancara Informan Pendukung .....	105
Tabel 46. Hasil wawancara dengan informan kunci.....	105
Tabel 47. Hasil Wawancara Informan Utama .....	106
Tabel 48. Hasil Wawancara Informan Pendukung .....	107
Tabel 49. Hasil wawancara dengan informan kunci.....	107

Tabel 50. Hasil Wawancara Informan Utama .....	108
Tabel 51. Hasil Wawancara Informan Pendukung.....	108
Tabel 52. Triangulasi.....	121
Tabel 53. Hasil pengolahan data.....	131

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian..... 25

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik saat ini tidak lagi dapat dijalankan oleh satu lembaga secara mandiri. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, jelas, dan akuntabel menuntut adanya kolaborasi antar lembaga dalam satu sistem kerja yang terintegrasi. Dalam konteks pelayanan administrasi kendaraan bermotor, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) menjadi contoh pelayanan publik yang unik karena melibatkan beberapa lembaga berbeda yang bekerja dalam satu ruang layanan yang sama.

Berangkat dari keunikan Samsat sebagai ruang kolaborasi lintas lembaga, penting dipahami bahwa setiap institusi yang terlibat Bapenda, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung berkolaborasi dalam satu sistem pelayanan terpadu, namun tetap menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangan sesuai bidang masing-masing. Kolaborasi yang terbentuk bukanlah peleburan peran, melainkan kerja bersama yang terkoordinasi dalam batas tanggung jawab institusional yang jelas.

Keberhasilan pelayanan Samsat tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sistem dan prosedur, tetapi juga oleh bagaimana komunikasi kolaboratif antar lembaga dijalankan dalam praktik sehari-hari. Kolaborasi yang tampak terintegrasi di permukaan, pada kenyataannya menyimpan dinamika komunikasi yang kompleks, baik dalam bentuk koordinasi formal, interaksi informal, maupun proses negosiasi peran antar petugas dari institusi yang berbeda.

Realitas tersebut menunjukkan bahwa kolaborasi di Samsat bukan sekadar kerja bersama secara struktural, melainkan proses komunikasi sosial yang membentuk cara berpikir, cara bertindak, serta cara memaknai tanggung jawab pelayanan

publik. Setiap aktor membawa kepentingan institusional, latar belakang organisasi, dan perspektif kerja masing-masing, yang kemudian harus diselaraskan dalam satu tujuan pelayanan terpadu tanpa menghilangkan batas peran antar lembaga.

Proses penyelarasan inilah yang tidak selalu terlihat secara administratif, namun sangat menentukan efektivitas pelayanan. Ketika komunikasi kolaborasi berjalan dengan baik, perbedaan tugas dan kewenangan justru menjadi kekuatan. Sebaliknya, apabila komunikasi tidak terkelola secara optimal, perbedaan peran tersebut berpotensi menimbulkan miskomunikasi dan hambatan pelayanan.

Oleh karena itu, memahami bagaimana komunikasi kolaborasi dibangun, dipelihara, dan dijalankan antar lembaga di Samsat menjadi hal yang penting untuk dikaji secara ilmiah. Tanpa pemahaman yang mendalam terhadap komunikasi kolaborasi tersebut, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berpotensi hanya berfokus pada aspek teknis, sementara aspek relasional dan komunikatif antar lembaga terabaikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memandang perlu untuk mengkaji secara lebih mendalam komunikasi kolaborasi antara Bapenda, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana komunikasi kolaboratif antar lembaga berlangsung. Bagaimana peran masing-masing lembaga dijalankan sesuai tugasnya dalam proses kolaborasi, serta bagaimana komunikasi tersebut berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan publik. Dengan demikian, latar belakang ini mengantarkan penelitian pada rumusan masalah yang berfokus pada komunikasi kolaborasi lintas lembaga dalam pelayanan Samsat, sebagai dasar untuk memahami sekaligus memperkuat praktik kolaborasi dalam pelayanan publik terpadu.

Studi-studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik lintas sektor sangat bergantung pada bagaimana komunikasi antar aktor terlibat

dijalankan. Misalnya, Prasetyo (2020) dalam penelitiannya tentang komunikasi lintas sektoral pada penanggulangan bencana menemukan bahwa efektivitas koordinasi sangat ditentukan oleh komunikasi timbal balik yang terbuka dan terstruktur. Sementara itu, Utami (2020) juga mengungkapkan bahwa kolaborasi pemerintah dan sektor swasta hanya berhasil ketika komunikasi dijalankan dengan landasan kesepahaman bersama dan kesetaraan peran.

Namun, riset yang secara spesifik membahas komunikasi kolaboratif antar lembaga dalam sistem pelayanan publik terpadu seperti Samsat, khususnya di tingkat daerah, masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik lokal seperti sumber daya manusia, infrastruktur, budaya kerja, dan konteks birokrasi turut memengaruhi bagaimana komunikasi berlangsung.

Komunikasi kolaborasi menjadi semakin penting karena dalam sistem Samsat, setiap lembaga memegang satu bagian penting dari proses pelayanan. Jika satu bagian terhambat, misalnya data dari Jasa Raharja tidak terupdate, atau sistem pembayaran Bank Lampung tidak terhubung secara real-time, maka seluruh proses terganggu. Sayangnya, belum banyak penelitian yang secara spesifik menyoroti bagaimana dinamika komunikasi antar lembaga ini berlangsung dalam konteks pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya di Lampung.

Rendahnya pemahaman yang mendalam tentang komunikasi kolaboratif antara Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung, menjadi masalah yang seringkali menjadi pemicu pelayanan yang tidak maksimal.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini mencoba memahami secara lebih dalam bagaimana komunikasi kolaboratif antara Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung terjadi di Samsat Induk Rajabasa mempengaruhi efisiensi pelayanan publik. Untuk itu, sejumlah aspek perlu dijawab melalui pengumpulan data di lapangan.

Pertama, penting untuk mengetahui bagaimana bentuk komunikasi yang terjadi apakah bersifat formal, informal, atau adakah struktur komunikasi khusus yang digunakan. Kedua, perlu diidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Ketiga, dibutuhkan pemahaman tentang bagaimana petugas dari masing-masing lembaga memaknai proses komunikasi ini apakah dianggap efektif, setengah jalan, atau bahkan kontraproduktif. Terakhir, perlu ditelaah lebih lanjut sejauh mana implementasi komunikasi kolaboratif ini berpengaruh pada efisiensi pelayanan, baik dalam aspek kecepatan, ketepatan informasi, maupun kepuasan masyarakat.

Untuk menjelaskan fenomena ini secara mendalam, peneliti menggunakan tiga teori utama, yaitu Teori Interaksi Simbolik, Teori Komunikasi Organisasi, dan Teori Kolaborasi antar lembaga. Teori Interaksi Simbolik, sebagaimana dikembangkan oleh George Herbert Mead dan Herbert Blumer, memberikan dasar untuk memahami bagaimana individu dan kelompok dalam organisasi memberikan makna terhadap interaksi dan simbol yang digunakan dalam proses komunikasi sehari-hari. Dalam konteks ini, makna kolaborasi, koordinasi, dan pelayanan dibentuk melalui proses interpretatif yang bersifat subjektif di antara pelaku dari Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung. Sementara itu, Teori Komunikasi Organisasi menjelaskan bagaimana struktur, budaya, dan saluran komunikasi dalam suatu organisasi memengaruhi alur kerja dan efektivitas penyampaian informasi. Teori ini penting untuk menelaah bagaimana masing-masing lembaga memiliki pola komunikasi internal dan eksternal yang berbeda, serta bagaimana mereka beradaptasi saat melakukan kerja sama lintas lembaga. Teori Kolaborasi Antar Lembaga memberikan kerangka untuk menganalisis bagaimana berbagai organisasi yang memiliki otoritas dan kepentingan berbeda dapat menjalin kerja sama yang sinergis demi tujuan bersama. Kolaborasi yang efektif memerlukan komunikasi yang terbuka, saling percaya, tujuan yang sama, serta mekanisme koordinasi yang terstruktur. Dalam kasus Samsat Induk Rajabasa, kolaborasi antara lembaga diwujudkan dalam pelayanan terpadu, yang menuntut adanya komunikasi lintas institusi yang harmonis dan efektif. Ketiga teori tersebut saling melengkapi dan membentuk

dasar konseptual yang kuat dalam menjelaskan kolaborasi komunikasi antarlembaga di Samsat Induk Rajabasa. menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme karena bertujuan untuk memahami secara mendalam dinamika komunikasi kolaboratif antara Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap makna subjektif, pengalaman, dan penafsiran informan dalam praktik kolaborasi antarlembaga, yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif. Paradigma konstruktivisme memandang realitas sosial dibentuk melalui interaksi dan pengalaman subyektif. Hal ini sejalan dengan teori interaksi simbolik yang menjadi salah satu dasar teori dalam penelitian ini. Secara metodologis, pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali berbagai sudut pandang informan dari institusi berbeda dan menangkap praktik komunikasi kolaboratif yang terjadi secara alami di lapangan. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan dari masing-masing lembaga, sementara dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti SOP, hasil rapat, dan struktur organisasi. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses koding menggunakan pendekatan dua siklus dari Saldaña, yaitu koding awal dan koding lanjutan untuk menemukan pola dan makna yang mendalam. penelitian ini diharapkan tidak hanya menggambarkan kondisi komunikasi saat ini, tetapi juga memberikan masukan strategis bagi peningkatan koordinasi antar lembaga demi pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, rumusan masalah yang paling sesuai untuk penelitian dengan judul “Dinamika Komunikasi Kolaborasi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Lampung dengan Lembaga Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung terhadap Efisiensi Pelayanan Samsat Bandar Lampung” adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk komunikasi kolaboratif antar lembaga, yaitu Bapenda, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung, dalam pelayanan Samsat

Induk Rajabasa Bandar Lampung dengan tetap menjalankan bidang tugas masing-masing?

- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan komunikasi kolaborasi antar lembaga di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung?
- c. Bagaimana implementasi komunikasi kolaborasi antar lembaga dalam mendukung efisiensi pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi kolaboratif terbentuk dan dijalankan dalam konteks pelayanan publik terpadu, dengan pendekatan kualitatif penelitian ini tidak hanya menggambarkan proses komunikasi tetapi juga menelaah faktor – faktor yang mempengaruhi dan kajian ini juga diarahkan untuk mengungkapkan sejauhmana efektivitas komunikasi kolabratif dapat meningkatkan efektivitas dan efesiensi pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah :

- a. Menganalisis bentuk dan proses komunikasi kolaborasi antar lembaga, yaitu Bapenda Provinsi Lampung, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung, dalam pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung dengan tetap menjalankan tugas dan fungsi masing-masing.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan komunikasi kolaborasi antar lembaga di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.
- c. Menganalisis implementasi komunikasi kolaborasi antar lembaga serta kontribusinya terhadap efisiensi pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi kolaboratif antar lembaga dalam pelayanan publik di daerah. Dengan fokus pada konteks Samsat Induk Rajabasa Bandar

Lampung, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai praktik komunikasi organisasi di tingkat lokal, serta menambah khazanah literatur ilmiah tentang dinamika koordinasi lintas sektor dalam birokrasi daerah. Temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi studi-studi sejenis yang mengangkat tema kolaborasi komunikasi antar lembaga pemerintahan di provinsi-provinsi lain di Indonesia.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung, Kepolisian Daerah Lampung, Jasa Raharja Cabang Lampung, dan Bank Lampung dalam mengoptimalkan komunikasi dan koordinasi lintas lembaga di lingkungan Samsat Induk Rajabasa. Penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung upaya Pemerintah Provinsi Lampung dalam mempercepat pelayanan publik berbasis kolaborasi yang efisien, terintegrasi, dan responsif.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami komunikasi kolaboratif antar lembaga yakni Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam mendukung efisiensi pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung. Kolaborasi lintas lembaga tersebut tidak semata-mata terbentuk secara struktural atau administratif, melainkan merupakan hasil dari proses komunikasi dan interaksi sosial yang berlangsung dalam konteks organisasi pelayanan publik.

### **2.1 Teori yang digunakan**

Untuk menjelaskan kompleksitas fenomena yang dikaji, diperlukan landasan teori yang kuat dan relevan. Teori-teori yang digunakan tidak hanya berfungsi sebagai alat analisis, tetapi juga sebagai kerangka pemikiran dalam memahami bagaimana makna kolaborasi dibentuk, bagaimana pola komunikasi terbentuk dan dijalankan, serta bagaimana indikator keberhasilan kolaborasi dapat diidentifikasi secara konseptual.

Landasan teori dalam penelitian ini disusun secara bertingkat, dimulai dari grand theory yang menjelaskan dasar filosofis dan ontologis dari fenomena yang dikaji, kemudian dilanjutkan dengan middle range theory yang menjembatani konsep abstrak dengan praktik organisasi, hingga ke applied theory yang menyediakan alat ukur empiris dan praktis untuk menganalisis temuan di lapangan. Struktur ini tidak hanya memberikan kedalaman analisis, tetapi juga koherensi antara paradigma penelitian, fokus permasalahan, dan pendekatan metodologis yang digunakan.

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan tiga lapisan teori utama, yakni Teori Interaksi Simbolik sebagai grand theory, Teori Komunikasi Organisasi sebagai

middle range theory, dan Model Kolaborasi Lintas Lembaga sebagai applied theory. Ketiganya akan dianalisis secara terintegrasi untuk membentuk kerangka berpikir yang utuh dalam menelaah dinamika komunikasi antar lembaga dalam konteks pelayanan publik terpadu.

Secara teoritis, studi ini berpijak pada asumsi bahwa birokrasi modern menuntut kolaborasi antar aktor dengan latar belakang kelembagaan yang berbeda. Komunikasi menjadi penghubung utama untuk menyatukan perbedaan tersebut dalam tujuan pelayanan. Secara empiris, penelitian sebelumnya membuktikan bahwa tanpa komunikasi yang intensif dan terstruktur, kolaborasi antar lembaga hanya akan menjadi formalitas administratif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme karena berusaha memahami makna di balik proses komunikasi antar lembaga, bukan sekadar mengukur efisiensinya secara kuantitatif. Wawancara mendalam, serta analisis dokumen digunakan sebagai teknik pengumpulan data, sementara analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif Miles dan Huberman (1994).

### **2.1.1 Teori Interaksi Simbolik (Grand Theory)**

Teori interaksi simbolik yang dikembangkan oleh Herbert Blumer (1969) memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang tidak bersifat objektif dan statis, melainkan dibentuk melalui proses interaksi sosial yang berlangsung terus menerus dalam perspektif ini tindakan individu tidak muncul secara otomatis, tetapi didasarkan pada makna yang dilekatkan terhadap situasi sosial yang dihadapi. Makna tersebut lahir dari interaksi dengan pihak lain dan senantiasa mengalami penafsiran ulang seiring dengan dinamika konteks sosial.

Dalam konteks pelayanan publik terpadu seperti Samsat, hubungan kerja antarlembaga tidak semata-mata digerakkan oleh regulasi formal, tetapi juga oleh proses pemaknaan yang dibangun melalui komunikasi sehari-hari antar aktor. Konsep-konsep seperti kerja sama, efisiensi, dan pelayanan publik dipahami

secara berbeda oleh masing-masing institusi, dan perbedaan tersebut dinegosiasikan melalui interaksi simbolik di ruang pelayanan. Sejalan dengan itu, Bungin (2008) menegaskan bahwa interaksi simbolik dalam konteks birokrasi Indonesia tidak terlepas dari nilai budaya, struktur hierarki, serta simbol-simbol formal yang menyertai praktik komunikasi organisasi. Komunikasi antarlembaga di Indonesia kerap mengandung dimensi simbolik seperti penghormatan terhadap status jabatan, bahasa birokrasi, dan penggunaan simbol-simbol formal sebagai penanda legitimasi.

Dengan demikian, teori interaksi simbolik memberikan kerangka konseptual untuk memahami bahwa dinamika komunikasi kolaboratif adalah arena di mana makna-makna institusional dinegosiasikan, diperkuat, atau bahkan dipertentangkan oleh para pelaku di dalamnya.

### **2.1.2 Teori Komunikasi Organisasi (Middle Theory)**

Teori komunikasi organisasi digunakan sebagai jembatan antara konsep besar interaksi sosial dan praktik birokrasi, digunakan. Teori ini menjelaskan bagaimana komunikasi membentuk dan mempertahankan eksistensi organisasi serta mendukung efektivitas koordinasi antarelemen dalam organisasi.

Menurut Pace dan Faules (2010), organisasi merupakan sistem sosial yang hanya dapat berfungsi melalui komunikasi. Komunikasi dalam organisasi mencakup proses penyampaian pesan, pertukaran informasi, dan pembentukan struktur yang memengaruhi pengambilan keputusan serta koordinasi tugas. Terdapat tiga bentuk komunikasi dalam organisasi: vertikal, horizontal, dan diagonal, yang masing-masing memainkan peran dalam menciptakan efektivitas kerja.

Dalam pelayanan Samsat, yang melibatkan empat institusi berbeda, komunikasi organisasi menjadi pusat dalam membangun keselarasan prosedur, pembagian tugas, dan harmonisasi struktur pelayanan. Jika komunikasi berjalan kaku dan sektoral, kolaborasi akan terhambat; sebaliknya, jika komunikasi terbuka dan responsif, efisiensi pelayanan dapat dicapai.

Onong Uchjana Effendy (2007) dalam Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek menjelaskan bahwa komunikasi dalam organisasi publik Indonesia sering kali dipengaruhi oleh gaya birokrasi yang top-down, dengan dominasi komunikasi vertikal. Hambatan komunikasi, seperti birokrasi yang lambat atau minimnya transparansi, menjadi kendala umum dalam kerja sama antarlembaga. Hal ini dikuatkan oleh Nurudin (2004) yang menggarisbawahi pentingnya komunikasi lintas budaya organisasi dalam mengatasi perbedaan nilai kerja, tujuan institusional, dan gaya kepemimpinan.

Dengan demikian, teori komunikasi organisasi membantu menjelaskan bentuk komunikasi antar lembaga di Samsat Induk Rajabasa, termasuk bagaimana setiap lembaga menyesuaikan prosedur dan ekspektasinya untuk mencapai tujuan pelayanan bersama.

### **2.1.3 Model Kolaborasi Lintas Lembaga (Applied Theory)**

Model Kolaborasi Lintas Lembaga yang dirumuskan oleh Thomson, Perry, dan Miller (2009). Model ini menjelaskan bahwa kolaborasi yang berhasil tidak hanya bergantung pada struktur formal, tetapi juga pada aspek-aspek dinamis yang membentuk relasi kerja sama.

Model ini terdiri dari lima dimensi utama:

- a. Trust (Kepercayaan): Fondasi dari pertukaran informasi dan kerja sama lintas institusi.
- b. Shared Understanding: Kesamaan pemahaman terhadap visi dan misi kerja sama.
- c. Shared Leadership: Pola kepemimpinan yang partisipatif dan tidak tersentralisasi.
- d. Coordination: Pembagian peran dan prosedur kerja yang disepakati bersama.
- e. Communication: Arus informasi yang terbuka, dua arah, dan responsif.

Kelima dimensi ini menjadi indikator analisis untuk melihat sejauh mana kolaborasi antar Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung

dijalankan secara efektif. Dalam praktiknya, komunikasi antarlembaga yang terstruktur dan saling percaya menjadi kunci bagi terciptanya efisiensi layanan publik di Samsat.

Model ini juga telah banyak diterapkan dalam konteks pemerintahan daerah Indonesia. Sudrajat (2020) dalam jurnal Administrasi Publik menunjukkan bahwa keberhasilan kolaborasi antarlembaga daerah sangat dipengaruhi oleh komunikasi terbuka dan kesediaan berbagi kepemimpinan. Sementara Widodo (2017) dalam Manajemen Publik menekankan perlunya fleksibilitas koordinatif di antara lembaga yang memiliki budaya kerja dan struktur yang berbeda.

Model ini memberi alat ukur konkret bagi penelitian untuk mengevaluasi dimensi-dimensi kolaborasi dalam konteks nyata pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa.

Ketiga teori yang telah diuraikan di atas membentuk kerangka berpikir yang saling melengkapi. Teori Interaksi Simbolik memberikan pemahaman dasar bahwa realitas kolaborasi dibentuk melalui interaksi antar aktor yang penuh makna. Teori Komunikasi Organisasi menjelaskan bagaimana makna-makna tersebut dikonstruksikan dalam struktur dan proses komunikasi antarlembaga. Sementara itu, Model Kolaborasi Lintas Lembaga menyediakan indikator praktis untuk menilai efektivitas kerja sama antar institusi dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, penggunaan ketiga teori ini tidak hanya memperkuat pemahaman konseptual terhadap fenomena komunikasi kolaboratif di Samsat. penggunaan ketiga teori tersebut memberikan kerangka analitis yang kuat dalam menggali dinamika relasi antarlembaga, kendala komunikasi, serta potensi perbaikan dalam tata kelola pelayanan publik.

Dengan menggunakan kerangka teori berjenjang ini, peneliti mampu menyusun analisis yang komprehensif, mulai dari tataran makro (filosofis dan konseptual), meso (organisasi dan sistem), hingga mikro (interaksi antar aktor). Pendekatan ini

juga menunjukkan konsistensi antara paradigma konstruktivisme, fokus penelitian, dan metodologi yang digunakan dalam studi ini.

## **2.2 Konsep Konsep Dalam Penelitian**

### **2.2.1 Komunikasi Kolaborasi**

Komunikasi kolaborasi merupakan bentuk komunikasi yang menekankan kerja sama antarindividu atau antarorganisasi dalam mencapai tujuan bersama. Menurut Keyton (2011), komunikasi kolaboratif adalah proses interaktif di mana para partisipan secara bersama-sama membangun makna untuk mencapai hasil yang disepakati bersama. Hal ini menandakan bahwa kolaborasi bukan hanya soal bekerja bersama, tetapi juga membangun kesepahaman melalui pertukaran informasi yang terbuka dan setara.

Senada dengan itu, Littlejohn dan Foss (2008) menjelaskan bahwa komunikasi kolaborasi merupakan praktik komunikasi yang mendorong kerja sama, penghormatan timbal balik, dan pengambilan keputusan secara bersama. Proses ini sering kali dilakukan secara dialogis, di mana masing-masing pihak didorong untuk aktif berpartisipasi dan memberikan kontribusi dalam alur komunikasi.

#### **Karakteristik Komunikasi Kolaborasi**

Menurut Cox (2005), komunikasi kolaboratif melibatkan penggunaan komunikasi dialogis dan partisipatif untuk membangun konsensus dan tindakan terkoordinasi antar pemangku kepentingan. Komunikasi ini memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu:

- a) Partisipasi aktif, di mana semua pihak terlibat dalam pertukaran informasi.
- b) Keterbukaan informasi, yang mendukung transparansi dalam pengambilan keputusan.
- c) Saling percaya dan saling menghormati, yang menjadi fondasi hubungan kolaboratif.
- d) Tujuan bersama, yang menjadi orientasi utama dari proses komunikasi yang dibangun.

Dalam konteks organisasi publik, komunikasi kolaboratif menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya kompleksitas pelayanan publik. Pelayanan publik modern tidak lagi dapat dijalankan oleh satu lembaga secara mandiri, melainkan memerlukan keterlibatan berbagai aktor dengan fungsi dan kewenangan yang berbeda. Oleh karena itu, komunikasi kolaboratif berfungsi sebagai sarana untuk menjembatani perbedaan struktur organisasi, budaya kerja, serta kepentingan antar lembaga.

Komunikasi kolaboratif antar lembaga pemerintah juga berkaitan erat dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), seperti transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Melalui komunikasi yang kolaboratif, lembaga-lembaga yang terlibat dapat membangun kesepahaman mengenai prosedur kerja, alur pelayanan, serta standar pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, komunikasi kolaboratif dipahami sebagai proses interaksi dan pertukaran makna yang berlangsung secara berkelanjutan antara Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat. Komunikasi kolaboratif tidak hanya dilihat dari aspek formal, seperti rapat koordinasi atau regulasi tertulis, tetapi juga dari praktik komunikasi informal yang memengaruhi kelancaran kerja sama antar lembaga. Pemahaman ini menjadi dasar untuk menganalisis bagaimana komunikasi kolaboratif berlangsung dalam pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

### **2.2.2 Aktor Komunikasi dalam Kolaborasi Lintas Lembaga**

Aktor komunikasi merupakan elemen utama yang menentukan berlangsungnya proses komunikasi, baik dalam konteks interpersonal, organisasi, maupun komunikasi lintas institusi. Aktor komunikasi merujuk pada individu atau kelompok yang terlibat secara aktif dalam proses penyampaian, penerimaan, dan pertukaran pesan untuk mencapai tujuan tertentu. Keberadaan aktor komunikasi menjadi penting karena komunikasi tidak hanya dipahami sebagai aliran pesan, tetapi sebagai proses sosial yang dibentuk melalui interaksi para pelakunya.

Menurut Rogers dan Kincaid (1981), komunikasi merupakan suatu proses di mana para partisipan menciptakan dan berbagi informasi satu sama lain untuk mencapai pemahaman bersama. Definisi ini menegaskan bahwa aktor komunikasi tidak bersifat pasif, melainkan berperan aktif sebagai subjek yang membangun makna melalui interaksi. Dengan demikian, aktor komunikasi mencakup pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses penciptaan makna, pengambilan keputusan, serta koordinasi tindakan.

Selanjutnya, Littlejohn dan Foss (2011) menyatakan bahwa aktor komunikasi adalah individu atau kelompok yang berperan sebagai komunikator dan komunikan secara bergantian dalam suatu sistem komunikasi. Dalam konteks organisasi, aktor komunikasi tidak hanya menyampaikan pesan berdasarkan struktur formal, tetapi juga membentuk pola komunikasi melalui interaksi sehari-hari, baik secara formal maupun informal. Hal ini menunjukkan bahwa peran aktor komunikasi bersifat dinamis dan kontekstual.

Dalam perspektif komunikasi organisasi, Goldhaber (1993) mendefinisikan aktor komunikasi sebagai anggota organisasi yang terlibat dalam pertukaran pesan untuk mengoordinasikan aktivitas, menjalankan fungsi organisasi, dan mencapai tujuan bersama. Aktor komunikasi dalam organisasi memiliki peran strategis karena mereka menjadi penghubung antara kebijakan struktural dan praktik operasional di lapangan. Oleh karena itu, kualitas komunikasi antar aktor sangat menentukan efektivitas kerja organisasi, termasuk dalam pelayanan publik.

Pada konteks kolaborasi lintas lembaga, aktor komunikasi menjadi semakin kompleks karena melibatkan individu atau kelompok dari institusi yang berbeda dengan latar belakang tugas, kewenangan, dan budaya organisasi yang tidak selalu sama. Ansell dan Gash (2008) menegaskan bahwa kolaborasi antar lembaga hanya dapat berjalan efektif apabila aktor-aktor yang terlibat membangun komunikasi yang intensif, saling percaya, dan memiliki komitmen terhadap tujuan bersama. Dengan demikian, aktor komunikasi dalam kolaborasi tidak hanya

menjalankan peran institusionalnya, tetapi juga berperan sebagai jembatan koordinasi antar lembaga.

Berdasarkan uraian tersebut, aktor komunikasi dalam penelitian ini didefinisikan sebagai individu atau kelompok kerja dari Bapenda Provinsi Lampung, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung yang terlibat secara aktif dalam proses komunikasi kolaborasi di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung. Aktor komunikasi tersebut menjalankan fungsi penyampaian informasi, koordinasi, pengambilan keputusan, serta penyesuaian tindakan dengan tetap berlandaskan pada tugas dan kewenangan masing-masing lembaga. Interaksi antar aktor komunikasi inilah yang membentuk dinamika komunikasi kolaborasi dan berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

### **2.2.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat sebagai warga negara. Dalam perkembangan administrasi publik kontemporer, pelayanan publik tidak lagi dipahami semata-mata sebagai aktivitas birokratis, melainkan sebagai proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang menekankan kualitas layanan, efisiensi, serta orientasi pada kepuasan publik.

Denhardt, Denhardt, dan Blanc (2020) menjelaskan bahwa dalam paradigma New Public Service, pelayanan publik dipahami sebagai upaya pemerintah untuk melayani warga negara, bukan sekadar mengendalikan atau mengatur mereka. Pemerintah berperan sebagai fasilitator yang memastikan kepentingan publik terpenuhi melalui pelayanan yang responsif, transparan, dan partisipatif. Pandangan ini menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif dalam pelayanan publik.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Osborne (2021) mengemukakan konsep public service-dominant logic, yang memandang pelayanan publik sebagai hasil

dari proses kolaboratif antara berbagai aktor, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Dalam perspektif ini, pelayanan publik dipahami sebagai proses ko-produksi (co-production), sehingga keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada koordinasi dan komunikasi antarpemangku kepentingan.

Dalam konteks reformasi birokrasi di Indonesia, Dwiyanto (2020) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan indikator utama kinerja pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan keberhasilan tata kelola pemerintahan, khususnya dalam aspek efisiensi, akuntabilitas, dan kepastian prosedur. Pelayanan publik dituntut mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kejelasan bagi masyarakat, terutama pada layanan yang melibatkan banyak institusi.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau atas nama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan publik. OECD menekankan pentingnya integrasi layanan dan kolaborasi antarlembaga guna menghindari tumpang tindih kewenangan serta meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dalam pelayanan publik terpadu.

Lebih lanjut, Osborne et al. (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik yang efektif menuntut adanya koordinasi yang kuat, komunikasi yang terbuka, serta keselarasan tujuan antar organisasi yang terlibat. Tanpa adanya komunikasi dan kolaborasi yang baik, pelayanan publik berpotensi mengalami inefisiensi dan penurunan kualitas layanan.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, pelayanan publik dalam penelitian ini dipahami sebagai proses penyediaan layanan oleh pemerintah yang melibatkan kerja sama dan komunikasi kolaboratif antar lembaga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik. Dalam konteks Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung, pelayanan publik

dipandang sebagai hasil dari komunikasi kolaboratif antara Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam memberikan layanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat.

#### **2.2.4 Pelayanan Publik Terpadu Samsat**

Pelayanan publik terpadu merupakan model penyelenggaraan layanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dan kewenangan dalam satu sistem guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian bagi masyarakat. Konsep pelayanan terpadu berkembang sebagai respons atas kompleksitas birokrasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih efisien dan berorientasi pada pengguna layanan.

Menurut Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2020), pelayanan publik terpadu menekankan integrasi proses, koordinasi antarlembaga, serta penyederhanaan prosedur untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Model ini bertujuan mengurangi fragmentasi birokrasi dan mencegah tumpang tindih kewenangan antar organisasi publik.

Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik terpadu diimplementasikan melalui berbagai bentuk layanan satu atap, salah satunya adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan sistem pelayanan publik yang menyatukan beberapa instansi pemerintah dalam satu mekanisme pelayanan untuk mengelola administrasi kendaraan bermotor. Samsat melibatkan kerja sama antara Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sebagai pengelola pajak kendaraan bermotor, Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai penerbit dan pengesahan registrasi kendaraan, serta PT Jasa Raharja yang menangani asuransi kecelakaan lalu lintas. Dalam perkembangannya, lembaga perbankan daerah seperti Bank Lampung turut berperan dalam mendukung sistem pembayaran dan transaksi keuangan.

Dwiyanto (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik terpadu seperti Samsat menuntut adanya koordinasi yang kuat dan pembagian peran yang jelas antar

lembaga yang terlibat. Keberhasilan pelayanan terpadu tidak hanya ditentukan oleh regulasi dan prosedur, tetapi juga oleh kualitas komunikasi dan kolaborasi antarlembaga dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Osborne et al. (2022) menegaskan bahwa pelayanan publik terpadu merupakan bentuk collaborative public service, di mana nilai pelayanan dihasilkan melalui interaksi dan kerja sama berbagai aktor organisasi. Dalam konteks ini, Samsat tidak dapat dipahami sebagai pelayanan yang dijalankan oleh satu institusi secara mandiri, melainkan sebagai hasil dari komunikasi kolaboratif yang memungkinkan sinkronisasi kebijakan, prosedur, dan pelaksanaan layanan.

Pelayanan Samsat sebagai pelayanan publik terpadu memiliki tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, baik dari sisi waktu, biaya, maupun prosedur. Efisiensi pelayanan Samsat diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor, sekaligus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Dalam penelitian ini, pelayanan publik terpadu Samsat dipahami sebagai sistem pelayanan yang dihasilkan melalui komunikasi kolaboratif antara Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor secara efisien dan terintegrasi. Pemahaman ini menjadi landasan untuk menganalisis bagaimana komunikasi kolaboratif antarlembaga berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

### **2.2.5 Efisiensi pelayanan publik**

Mengacu pada upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan memaksimalkan hasil (output) dan meminimalkan sumber daya (input), seperti biaya, waktu, dan tenaga. Dalam konteks administrasi publik, efisiensi diukur sebagai perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Idealnya, pelayanan dianggap efisien apabila birokrasi dapat menyediakan input pelayanan

yang meringankan masyarakat, seperti biaya dan waktu pelayanan, serta menghasilkan produk pelayanan yang berkualitas.

#### Teori Efisiensi dalam Administrasi Publik

- a. Dalam administrasi publik, teori efisiensi berfokus pada optimalisasi penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Konsep ini mencakup:
  - b. Optimalisasi Sumber Daya dengan Menggunakan sumber daya secara maksimal untuk mencapai hasil yang diinginkan.
  - c. Penyederhanaan Proses dan Mengurangi kompleksitas prosedur administratif untuk mempercepat pelayanan.
  - d. Meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan masyarakat.
  - e. Penggunaan Teknologi yang Memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional.

Penerapan teori efisiensi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel.

#### Peran Komunikasi Kolaboratif dalam Meningkatkan Efisiensi

Komunikasi kolaboratif antarinstansi pemerintah memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Melalui kolaborasi yang efektif, instansi pemerintah dapat:

- a. Koordinasi yang Lebih Baik serta Memastikan bahwa berbagai instansi bekerja menuju tujuan yang sama, mengurangi tumpang tindih dan duplikasi tugas.
- b. Penyelesaian Masalah Secara Bersama dengan Mengidentifikasi dan mengatasi hambatan dalam pelayanan publik secara kolektif.
- c. Peningkatan Transparansi, Meningkatkan keterbukaan informasi antarinstansi dan kepada masyarakat.
- d. Peningkatan Kepuasan Masyarakat, Menyediakan layanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, komunikasi kolaboratif tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan bagian penting karena berfungsi sebagai landasan empiris dan teoretis untuk memperkuat posisi penelitian yang dilakukan. Melalui penelaahan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi pola kajian, pendekatan metodologis, serta temuan-temuan yang relevan dengan fokus penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu juga digunakan sebagai tolok ukur untuk menunjukkan perbedaan, kekosongan penelitian (research gap), dan kebaruan dari penelitian yang akan dilakukan.

Peneliti menyeleksi penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan tema komunikasi kolaboratif, komunikasi lintas lembaga, dan penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian-penelitian tersebut dipilih karena memiliki relevansi baik dari sisi objek kajian, pendekatan komunikasi, maupun konteks kerja sama antarlembaga, meskipun berada pada sektor dan fokus yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelusuran literatur, terdapat beberapa penelitian yang membahas komunikasi lintas sektoral dan kolaborasi antarlembaga dalam konteks kebijakan publik dan pelayanan. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada konteks pembangunan fisik, penanggulangan bencana, atau program pemerintah secara umum, serta belum secara spesifik mengkaji komunikasi kolaboratif antarlembaga pemerintah dengan fungsi berbeda dalam pelayanan publik administratif seperti pelayanan Samsat.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi yang berbeda dan menawarkan kontribusi empiris dengan mengkaji secara mendalam bagaimana komunikasi kolaboratif antara Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung. Untuk memperjelas posisi penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, berikut disajikan tabel penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi utama dalam penelitian ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian yang digunakan dan Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
1.	Analisis Komunikasi Lintas Sektoral dalam Penanggulangan Bencana Prasetyo, H. (2020) Disertasi Doktor Ilmu Komunikasi Universitas Airlangga.	Meneliti komunikasi lintas sektorl antara lembaga pemerintah dan organisasi masyarakat dalam penanggulangan bencana alam	Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif kualitatif dengan pendekatan study kasus penelitian ini menyatakan Kolaborasi antar lembaga yang terstruktur dapat meningkatkan respon penanggulangan bencana alam	Penelitian ini berbeda dengan Penelitian yang akan dilakukan karena berfokus pada dimensi dinamika komunikasi lintas-lembaga pada tingkat mikro, mengungkap bagaimana hambatan komunikasi, konflik, dan adaptasi di Samsat Induk Rajabasa memengaruhi efisiensi pelayanan publik
2.	Strategi Komunikasi Kolaborasi Pemerintah dan Swasta dalam Pengembangan Infrastruktur Utami L Tesis Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Diponegoro. (2020)	Menganalisis Strategi Komunikasi Kolaborasi antara Pemerintah dan Sektor Swasta dalam Pembangunan Infrastruktur	Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif penelitian ini menyimpulkan Keberhasilan Kolaborasi tergantung pada Komunikasi yang jelas dan berbasis pada kesepahaman bersama	Penelitian Utami berkaitan dengan proyek pembangunan fisik, sedangkan penelitian ini mengkaji sektor pelayanan publik administratif, yaitu pelayanan Samsat. Tesis Utami lebih

				menyoroti strategi untuk menyelaraskan kepentingan pemerintah dan swasta, sementara penelitian ini mendalami komunikasi antar-lembaga pemerintah dengan fungsi berbeda (pemerintah daerah, penegak hukum, asuransi, dan perbankan) untuk mencapai efisiensi.
3.	Komunikasi Lintas Institusi Dalam program Pemerintah Lestari, (2020) Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media, Vo; 5 (2)	Meneliti Komunikasi Lintas Institusi dalam implementasi Program Pemerintah daerah	Menggunakan Metode Penelitian Deskriptif kualitatif penelitian ini menyatakan Kolaborasi antar lembaga efektif bila didukung dengan saluran komunikasi yang jelas	Penelitian Lestari hanya bersifat umum dan konseptual, tanpa analisis mendalam pada dimensi empiris. Sementara itu, penelitian ini mengeksplorasi secara spesifik bagaimana pola komunikasi memengaruhi efisiensi operasional pelayanan Samsat, termasuk waktu pelayanan, kualitas data, dan kepuasan wajib pajak

## 2.4 Kerangka Pikir

Kerangka fikir dalam penelitian ini dibangun untuk menjelaskan hubungan antara konsep komunikasi kolaboratif antar lembaga dengan efektivitas pelayanan publik. Kolaborasi antar institusi seperti Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung di Samsat Induk Rajabasa tidak hanya bergantung pada struktur birokrasi formal, melainkan juga pada proses komunikasi yang efektif, terbuka, dan saling memahami peran masing-masing. Secara konseptual, penelitian ini menempatkan komunikasi kolaboratif sebagai variabel sentral, yang dipengaruhi oleh unsur-unsur seperti: transparansi informasi, koordinasi lintas sektoral, kesetaraan peran, dan kepercayaan antarlembaga. Output yang diharapkan adalah pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan partisipatif. Kerangka pikir ini juga mengintegrasikan pandangan dari teori komunikasi organisasi untuk menjelaskan struktur dan proses koordinasi, serta teori interaksi simbolik untuk mengungkap bagaimana makna dibentuk dalam praktik komunikasi.



**Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian**

Kerangka pikir penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung merupakan hasil dari proses komunikasi kolaboratif antar lembaga yang memiliki kewenangan, peran, dan budaya kerja yang berbeda, yaitu Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung. Dalam konteks tersebut, komunikasi tidak dipahami sebagai proses penyampaian informasi secara linear, melainkan sebagai proses sosial yang membentuk pemaknaan bersama dan koordinasi tindakan dalam praktik pelayanan.

Proses komunikasi kolaboratif berlangsung melalui interaksi formal dan informal antar petugas lintas lembaga di ruang pelayanan Samsat. Interaksi ini membentuk

dinamika komunikasi antar lembaga yang ditandai oleh adanya pertukaran informasi, negosiasi peran, serta penyesuaian tindakan dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan. Dinamika komunikasi tersebut memunculkan dua kondisi yang berjalan secara bersamaan, yaitu sinergi dan gesekan.

Sinergi muncul ketika terjadi keselarasan persepsi, tujuan, dan kepercayaan antar petugas lintas lembaga, sehingga komunikasi berjalan efektif dan mendukung kelancaran pelayanan. Sebaliknya, gesekan terjadi akibat perbedaan interpretasi kebijakan, ketidakterpaduan sistem, serta perbedaan budaya kerja antar lembaga. Namun, gesekan tersebut tidak selalu bersifat negatif, melainkan sering kali menjadi pemicu terjadinya proses penyesuaian dan pembenahan.

Proses penyesuaian tersebut membentuk integrasi antar lembaga, yang dipahami sebagai penyelarasan makna, peran, dan prosedur pelayanan melalui komunikasi yang berkelanjutan. Integrasi inilah yang kemudian memengaruhi terwujudnya efisiensi pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa, baik dari aspek kecepatan layanan, kejelasan prosedur, maupun pengalaman wajib pajak.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Paradigma Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, serta berada dalam paradigma konstruktivisme. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada karakteristik masalah yang ingin ditelaah, yaitu dinamika komunikasi kolaboratif antara Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung dengan Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berupaya menjelaskan hubungan antar-variabel secara statistik, tetapi lebih menekankan pada pemahaman terhadap proses, makna, dan interpretasi sosial yang muncul dalam praktik komunikasi kolaboratif. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana komunikasi dibentuk, dijalankan, dimaknai, dan mempengaruhi efisiensi pelayanan publik lintas institusi di Samsat. Oleh karena itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena sosial secara alamiah, kontekstual, dan mendalam melalui pengumpulan data langsung dari para informan yang terlibat dalam interaksi sehari-hari di lingkungan kerja mereka.

Tipe penelitian deskriptif kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci dan sistematis mengenai pola komunikasi kolaboratif antarlembaga yang terjadi dalam pelayanan publik Samsat. Deskriptif berarti menggambarkan gejala atau kejadian sebagaimana adanya, sedangkan kualitatif merujuk pada pendekatan analisis yang bersifat naratif dan interpretatif. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi akan dianalisis untuk mengidentifikasi bentuk komunikasi (formal dan informal),

hambatan-hambatan komunikasi, makna simbolik yang muncul dalam interaksi, serta pengaruhnya terhadap efisiensi pelayanan.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme, yang berpandangan bahwa realitas sosial tidak bersifat objektif dan tunggal, melainkan merupakan hasil konstruksi sosial yang dibentuk melalui interaksi simbolik dan komunikasi antarindividu. Paradigma ini sesuai digunakan untuk menelaah dinamika komunikasi kolaboratif, karena masing-masing aktor dari lembaga berbeda membawa latar belakang organisasi, budaya kerja, serta persepsi yang unik terhadap kerja sama lintas sektor. Melalui paradigma ini, peneliti dapat menggali bagaimana masing-masing pelaku memaknai peran mereka dalam proses kolaborasi, serta bagaimana makna-makna itu memengaruhi keberlangsungan dan efektivitas pelayanan.

secara umum, alasan pemilihan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif adalah karena:

- a. Permasalahan penelitian bersifat eksploratif dan berorientasi pada pemahaman makna dan proses, bukan sekadar mengukur atau menguji hubungan variabel.
- b. Fokus kajian berada pada interaksi sosial dan dinamika komunikasi yang kompleks dan tidak dapat direduksi menjadi angka atau statistik.
- c. Tujuan utama penelitian adalah menggali dan mendeskripsikan fenomena komunikasi kolaboratif secara mendalam dalam konteks empirik dan kultural di lapangan.
- d. Paradigma konstruktivisme memungkinkan peneliti melihat realitas sosial sebagai sesuatu yang dinamis, negosiatif, dan diproduksi secara terus-menerus melalui interaksi antaraktor dalam sistem pelayanan terpadu.

### **3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada komunikasi kolaborasi Bapenda dengan lembaga Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam mendukung efisiensi pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami secara mendalam praktik komunikasi kolaborasi antar lembaga

dalam konteks pelayanan publik terpadu, di mana masing-masing lembaga tetap menjalankan tugas dan fungsi sesuai kewenangannya, namun harus bekerja terintegrasi dalam satu sistem pelayanan.

Secara lebih spesifik, fokus penelitian ini meliputi:

1. Bentuk komunikasi kolaborasi antar lembaga, yang mencakup komunikasi formal dan informal antara Bapenda, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung dalam proses pelayanan di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.
2. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi kolaborasi antar lembaga, yang memengaruhi kelancaran koordinasi, pertukaran informasi, penyelarasan peran, dan penyelesaian kendala pelayanan pada Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.
3. Implementasi komunikasi kolaborasi antar lembaga dalam mendukung efisiensi pelayanan, yaitu bagaimana komunikasi kolaborasi dijalankan dalam praktik pelayanan dan bagaimana kontribusinya terhadap pencapaian efisiensi pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

Penelitian ini dilaksanakan di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada karakteristik Samsat sebagai lembaga pelayanan publik terpadu yang melibatkan kolaborasi lintas instansi, yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung, dalam satu sistem pelayanan.

Samsat Induk Rajabasa dipilih karena memiliki peran strategis sebagai unit pelayanan utama dalam pengelolaan administrasi kendaraan bermotor di Provinsi Lampung, serta menjadi ruang interaksi langsung antar aktor komunikasi dari berbagai lembaga dengan kewenangan dan tugas yang berbeda. Kondisi tersebut menjadikan Samsat Induk Rajabasa sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji dinamika komunikasi kolaborasi antar lembaga dalam mendukung efisiensi pelayanan publik.

Selain itu, Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung juga dipilih karena intensitas pelayanan yang tinggi dan kompleksitas alur kerja yang menuntut koordinasi serta komunikasi yang berkelanjutan antar lembaga. Dengan demikian, lokasi penelitian ini dinilai representatif untuk menggambarkan praktik nyata komunikasi kolaborasi lintas lembaga dalam pelayanan Samsat.

Penelitian ini juga tidak memilih lokasi lain, seperti Samsat Pembantu, Samsat Unggulan, atau UPT Samsat daerah kabupaten/kota lain, karena unit-unit tersebut umumnya berskala lebih kecil, lebih homogen, dan memiliki intensitas serta kompleksitas koordinasi yang lebih rendah. Sementara itu, penelitian ini membutuhkan lokasi yang memiliki kompleksitas hubungan antarlembaga, volume pelayanan yang tinggi, serta potensi konflik koordinasi yang lebih menonjol, sehingga data yang diperoleh akan lebih kaya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Dari aspek teknis, pemilihan Samsat Induk Rajabasa juga mempertimbangkan aksesibilitas lokasi dan kelengkapan data yang tersedia. Lokasi ini berada di wilayah Kota Bandar Lampung. Hal ini memudahkan proses observasi, wawancara, serta pengumpulan data lainnya secara intensif dan berkelanjutan, sehingga mendukung kelengkapan dan kedalaman analisis yang dibutuhkan dalam pendekatan kualitatif.

Adapun pelaksanaan penelitian mencakup tahap pengumpulan data (wawancara, dan dokumentasi), analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Dengan demikian, pemilihan lokasi penelitian ini telah melalui pertimbangan yang matang, baik dari sisi relevansi empirik, kesesuaian teoritis, kompleksitas fenomena, hingga aspek teknis pelaksanaan, sehingga mendukung validitas dan kelayakan penelitian sebagai bagian dari karya ilmiah tingkat pascasarjana di Universitas Lampung.

### 3.3 Kriteria Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini berfokus pada pengungkapan komunikasi kolaborasi antar lembaga dalam pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung, sehingga informan yang dipilih diposisikan sebagai aktor komunikasi yang terlibat secara langsung dalam proses komunikasi, koordinasi, dan interaksi lintas lembaga.

Aktor komunikasi dalam penelitian ini dipahami sebagai individu atau kelompok kerja yang berperan aktif dalam penyampaian, penerimaan, dan pertukaran pesan, serta dalam pengambilan keputusan dan penyesuaian tindakan dalam konteks pelayanan publik terpadu. Oleh karena itu, informan tidak hanya dipilih berdasarkan jabatan formal, tetapi berdasarkan peran komunikatifnya dalam praktik kolaborasi antar lembaga di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

Informan penelitian ini berasal dari lembaga-lembaga yang secara struktural dan fungsional terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat, yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung. Keempat lembaga tersebut memiliki tugas dan kewenangan yang berbeda, namun saling bergantung dalam satu sistem pelayanan terpadu. Kondisi ini menjadikan aktor komunikasi dari masing-masing lembaga sebagai bagian dari jaringan komunikasi kolaborasi yang menentukan efisiensi pelayanan.

Secara umum, kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Posisi atau Jabatan dalam Lembaga, Informan yang dipilih harus memiliki posisi atau jabatan yang relevan dengan pelaksanaan komunikasi antar lembaga dalam pelayanan Samsat. Mereka harus memiliki peran yang memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang mendalam mengenai strategi dan proses komunikasi yang terjadi antara Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung.

- b) Pengalaman dalam Proses Kolaborasi, Informan yang dipilih harus terlibat langsung dalam proses kolaborasi antara lembaga di Samsat Induk Rajabasa. Mereka harus memiliki pemahaman yang baik tentang dinamika kerja sama antar lembaga, tantangan yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan dalam menjamin kelancaran pelayanan.
- c) Kemampuan Memberikan Perspektif yang Beragam Mengingat penelitian ini bertujuan untuk memahami komunikasi lintas lembaga, maka sangat penting untuk memilih informan dari berbagai institusi yang terlibat. Informan yang dipilih harus mampu memberikan pandangan yang berbeda mengenai proses komunikasi dan tantangan yang dihadapi oleh masing-masing lembaga dalam berkoordinasi.
- d) Ketersediaan dan Kesediaan untuk berpartisipasi selain memenuhi kriteria di atas, informan yang dipilih juga harus bersedia berpartisipasi dalam proses wawancara atau diskusi mendalam. Kesediaan mereka untuk memberikan informasi yang jujur dan mendalam merupakan faktor penting untuk memperoleh data yang valid dan relevan.

### **3.4 Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu:

- a) Merupakan pegawai atau petugas aktif dari Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, atau Bank Lampung yang bertugas di Samsat Induk Rajabasa.
- b) Terlibat dalam komunikasi dan koordinasi antar lembaga di dalam pelayanan Samsat.
- c) Memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun di Samsat Induk Rajabasa.
- d) Bersedia menjadi informan dan mampu memberikan data sesuai kebutuhan penelitian.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data disesuaikan dengan tujuan untuk menggali secara mendalam komunikasi kolaborasi antar lembaga di Samsat Induk Rajabasa

Bandar Lampung. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh data yang kaya dan kontekstual, sesuai dengan paradigma konstruktivisme yang mendasari penelitian ini.

### **3.5.1 Wawancara Semi-Terstruktur**

Wawancara semi-terstruktur merupakan salah satu teknik utama dalam pengumpulan data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik ini dipilih karena mampu memberikan ruang yang cukup luas bagi informan untuk mengemukakan pandangan, pengalaman, serta penilaian mereka secara bebas, namun tetap dalam koridor tema yang telah ditentukan oleh peneliti.

Wawancara semi-terstruktur dilaksanakan dengan menggunakan panduan wawancara (interview guide) yang telah disusun sebelumnya. Panduan ini memuat daftar pertanyaan atau topik pokok yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, namun tetap terbuka terhadap pengembangan pertanyaan lanjutan (probes) sesuai dengan respons dan dinamika dalam wawancara.

Penggunaan wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti mengeksplorasi lebih dalam makna yang dikonstruksi oleh informan terkait praktik komunikasi kolaborasi antar lembaga di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung. Dalam konteks penelitian ini, wawancara tidak hanya bertujuan mengumpulkan data faktual, tetapi juga memahami bagaimana aktor-aktor dari berbagai instansi (Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung) memaknai komunikasi, koordinasi, serta tantangan kolaboratif dalam pelayanan publik yang mereka jalankan.

Metode ini sejalan dengan paradigma konstruktivisme yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu untuk menggali konstruksi sosial dari para pelaku berdasarkan pengalaman mereka sendiri. Dengan demikian, data yang dikumpulkan tidak bersifat objektif dan tunggal, tetapi merupakan hasil dari interaksi sosial dan refleksi subyektif informan dalam konteks hubungan antar lembaga.

Dalam pelaksanaannya, wawancara dilakukan secara tatap muka (face-to-face) dengan informan yang telah ditentukan melalui teknik purposive sampling. Peneliti menciptakan suasana yang nyaman dan tidak mengintimidasi agar informan merasa bebas untuk menyampaikan pendapat dan pengalamannya. Semua hasil wawancara direkam (dengan izin informan) dan ditranskrip secara verbatim untuk dianalisis menggunakan metode koding.

Melalui wawancara semi-terstruktur ini, peneliti dapat memperoleh data yang kaya, mendalam, dan relevan dengan fokus penelitian, khususnya dalam memahami bagaimana dinamika komunikasi kolaboratif dibangun, dijalankan, dan dihadapi oleh para pelaku di lingkungan Samsat Induk Rajabasa yang bersifat multi-aktor dan multi-institusi.

### **3.5.2 Observasi**

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai praktik komunikasi kolaboratif antar lembaga di Samsat Rajabasa Bandar Lampung. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat secara langsung perilaku, pola interaksi, serta situasi yang terjadi dalam proses pelayanan publik, tanpa hanya bergantung pada data verbal dari wawancara.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara partisipatif pasif, yaitu peneliti hadir di lokasi penelitian dan mengamati aktivitas pelayanan tanpa ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Observasi dilaksanakan pada beberapa titik pelayanan, antara lain:

- a. Loket pelayanan Bapenda mengamati proses komunikasi antara petugas pajak dan wajib pajak, serta koordinasi dengan petugas bank ketika terjadi kendala pembayaran.
- b. Loket pelayanan Kepolisian (STNK & BPKB) – mencermati komunikasi lintas instansi dalam penanganan alur registrasi kendaraan.
- c. Loket Jasa Raharja memperhatikan mekanisme komunikasi saat menangani klaim dan koordinasi dengan instansi lain.

- d. Loket Bank Lampung melihat interaksi komunikasi saat proses transaksi, terutama ketika terjadi antrean panjang atau gangguan sistem.
- e. Situasi koordinasi lintas lembaga – mencatat bentuk komunikasi formal (rapat, briefing) maupun komunikasi informal (koordinasi lisan, penggunaan WhatsApp Group).

### **3.5.3 Dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara serta memberikan informasi kontekstual mengenai struktur organisasi, alur koordinasi, dan bentuk komunikasi antar lembaga yang terlibat dalam pelayanan di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

Dokumen yang dikumpulkan meliputi berbagai bentuk, baik yang bersifat administratif, teknis, maupun informatif. Beberapa jenis dokumen yang menjadi sumber data dalam penelitian ini antara lain:

Dokumen-dokumen ini digunakan untuk melengkapi dan memvalidasi data yang diperoleh dari wawancara mendalam.

Struktur organisasi dan pembagian tugas di lingkungan Samsat Induk Rajabasa;

- a. Prosedur tetap (protap/SOP) pelayanan dan koordinasi antar instansi.
- b. Dokumen hasil rapat koordinasi antar lembaga.
- c. Materi sosialisasi pelayanan publik.
- d. Berita atau publikasi dari media lokal mengenai pelayanan Samsat,
- e. Dokumen kebijakan dari Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Proses analisis data mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (1994), yang

terdiri atas tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

### **3.6.1 Reduksi Data (Data Reduction)**

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diberi tanda melalui koding untuk memudahkan pengelompokan. Dalam penelitian ini, koding digunakan untuk memberi label atau kode pada setiap kutipan wawancara dan catatan observasi. Misalnya:

- a. W1-K1, Wawancara pertama, koding ke-1.
- b. Obs-2 , Observasi ke-2.
- c. K1.1, Tema utama pertama (kepemimpinan), sub-tema ke-1.

Proses koding dilakukan secara bertahap, mulai dari:

Koding terbuka (open coding) dengan mengidentifikasi unit-unit makna dari ranskrip wawancara atau catatan observasi, dan Koding aksial (axial coding) mengelompokkan koding terbuka ke dalam sub-tema berdasarkan kesamaan makna. Koding selektif (selective coding): menyatukan sub-tema menjadi tema utama yang merepresentasikan komunikasi kolaboratif di Samsat Induk Rajabasa.

Dengan proses ini, data yang semula bersifat mentah kemudian lebih struktur untuk dianalisis lebih lanjut.

### **3.6.2 Penyajian Data (Data Display)**

Setelah data direduksi dan diberikoding, data disajikan dalam bentuk tabel reduksi data, matriks, atau uraiannaratif. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat pola hubungan antar tema. Misalnya, tema “peran kepemimpinan” diperoleh dari beberapa kutipan wawancara yang telah diberikoding (W1-K1, W1-K2, dst.) serta hasil observasi lapangan (Obs-1, Obs-4).

Contoh table reduksi data ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 2. Reduksi Data**

Informan/Koding	Pernyataan/Temuan	Tema/Sub-Tema
W1-K1	Alur pelayanan menjadi lebih singkat setelah adanya koordinasi rutin.	Efisiensi pelayanan melalui koordinasi
W2-K3	Sering dilakukan rapat lintas instansi untuk menyamakan persepsi.	Komunikasi formal (rapat koordinasi)
Obs-2	Terlihat adanya pelayanan terpadu di loket yang melibatkan beberapa instansi.	Kolaborasi lintas lembaga dalam pelayanan

#### Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dengan cara menghubungkan hasil temuan dengan kerangka teori yang digunakan, yaitu Teori Interaksi Simbolik sebagai grand theory, Teori Komunikasi Organisasi sebagai middle range theory, dan Model Kolaborasi Lintas Lembaga sebagai applied theory. Proses verifikasi dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga akhir penelitian, melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, member check, serta diskusi dengan informan kunci dan pembimbing akademik.

#### 3.6.3 Credibility (Kredibilitas)

Kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana data dan temuan dapat dipercaya dan meyakinkan. Dalam konteks penelitian ini, kredibilitas dijaga melalui beberapa cara, antara lain:

- a) Triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari berbagai informan yang berasal dari keempat lembaga utama di Samsat Induk Rajabasa: Bapenda, Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bank Lampung. Informasi yang diperoleh dari wawancara akan diuji kesesuaianya melalui dokumen resmi, seperti struktur organisasi, SOP, dan notulen rapat koordinasi.

- b) Member check, yaitu peneliti melakukan klarifikasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud yang sebenarnya diungkapkan oleh informan.
- c) Keterlibatan mendalam (prolonged engagement) di lapangan dilakukan untuk membangun pemahaman yang komprehensif terhadap konteks sosial, struktur organisasi, serta dinamika kolaboratif yang sedang diteliti.

#### **3.6.4 Transferability (Keteralihan)**

Transferabilitas merujuk pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau dipahami dalam konteks lain yang serupa. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menghasilkan generalisasi, namun memberikan deskripsi kontekstual yang rinci (thick description) tentang lingkungan kerja Samsat Induk Rajabasa, struktur kelembagaan, serta proses komunikasi yang berlangsung antarlembaga. Dengan deskripsi ini, pembaca atau peneliti lain dapat menilai sendiri relevansi dan keteralihan temuan penelitian ke dalam konteks yang sebanding. Dependability (Kebergantungan).

Kebergantungan mengacu pada konsistensi data dan proses penelitian dari awal hingga akhir. Dalam penelitian ini, dependabilitas dijaga dengan membuat jejak audit (audit trail), yakni dokumentasi lengkap yang mencakup prosedur wawancara, proses koding data, tahapan analisis, serta catatan keputusan penting selama pelaksanaan penelitian. Seluruh proses ini disusun secara sistematis sehingga dapat ditelusuri dan dievaluasi oleh pihak lain yang berkepentingan.

#### **3.6.5 Confirmability (Konfirmabilitas)**

Konfirmabilitas menunjukkan bahwa temuan penelitian berasal dari informasi yang diberikan informan, bukan dari bias pribadi peneliti. Untuk menjamin konfirmabilitas, peneliti menyimpan catatan reflektif (reflexive journal) selama proses pengumpulan data. Selain itu, data didukung dengan kutipan langsung dari informan dan dokumenpendukung yang dapat diverifikasi. Peneliti juga memisahkan interpretasi pribadi dari fakta yang disampaikan oleh narasumber.

Penerapan empat kriteria keabsahan data tersebut menjadi sangat penting dalam penelitian ini karena dinamika komunikasi kolaboratif antar lembaga di lingkungan Samsat Induk Rajabasa bersifat kompleks dan melibatkan beragam struktur birokrasi serta kepentingan kelembagaan. Oleh karena itu, data yang dihasilkan harus benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan demikian, penelitian ini mampu menggambarkan kondisi riil yang dialami oleh para pelaku birokrasi dan mencerminkan konstruksi sosial yang terjadi dalam praktik kolaborasi lintas lembaga.

### **3.7 Keabsahan Data Penelitian**

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan aspek penting untuk menjamin bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan dan ketepatan ilmiah. Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji menggunakan prinsip trustworthiness yang meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

#### **3.7.1 Kredibilitas (Credibility)**

Kredibilitas data dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar mencerminkan realitas sosial yang diteliti. Upaya yang dilakukan meliputi:

1. Triangulasi sumber, dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari informan Bapenda, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Lampung.
2. Triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu, dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda (pagi, siang, dan sore) untuk melihat konsistensi temuan.

Melalui langkah-langkah tersebut, data yang diperoleh dinilai memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

#### **3.7.2 Transferabilitas (Transferability)**

Transferabilitas dilakukan dengan memberikan deskripsi konteks penelitian secara rinci, mencakup kondisi organisasi, alur pelayanan, pola komunikasi, serta karakteristik informan. Deskripsi yang detail memungkinkan pembaca menilai

sejauh mana hasil penelitian ini dapat diterapkan pada konteks pelayanan publik sejenis di daerah lain.

### **3.7.3 Dependabilitas (Dependability)**

Dependabilitas berkaitan dengan konsistensi proses penelitian. Penelitian ini disusun melalui tahapan yang sistematis, mulai dari perencanaan penelitian, pengumpulan data, analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, hingga penarikan kesimpulan. Seluruh proses tersebut didokumentasikan secara jelas sehingga dapat ditelusuri kembali oleh pihak lain.

### **3.7.4 Konfirmabilitas (Confirmability)**

Konfirmabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar berasal dari data lapangan, bukan dari subjektivitas peneliti. Hal ini dilakukan melalui:

- Penyimpanan transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi.
- Penyusunan matriks koding dan kategorisasi tema.
- Pencatatan proses analisis secara transparan.

Dengan demikian, hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### **3.7.5 Triangulasi sebagai Teknik Utama Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, triangulasi menjadi teknik utama pengujian keabsahan data yang meliputi:

1. Triangulasi sumber, untuk menguji konsistensi informasi antarinforman.
2. Triangulasi teknik, untuk menguji kesesuaian data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu, untuk menguji stabilitas temuan pada waktu pengumpulan data yang berbeda.

Penerapan triangulasi tersebut terbukti menghasilkan temuan yang konsisten sebagaimana disajikan dalam Bab IV, sehingga memperkuat validitas hasil penelitian mengenai komunikasi kolaboratif antarlembaga dalam mendukung efisiensi pelayanan Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

## **V. SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara mendalam pada Bab IV, penelitian ini menghasilkan simpulan yang secara langsung menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Penyusunan simpulan dilakukan secara sistematis dengan merujuk pada setiap rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, sehingga keterkaitan antara temuan empiris dan fokus penelitian dapat dijelaskan secara utuh dan ilmiah.

#### **5.1.1 Bentuk Komunikasi Kolaboratif**

Bentuk Komunikasi Kolaboratif Antar Lembaga di Samsat Induk Rajabasa diantaranya (a). Komunikasi kolaboratif antarlembaga di Samsat Induk Rajabasa berlangsung melalui komunikasi formal dan informal yang berjalan secara bersamaan dan saling melengkapi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Kedua bentuk komunikasi tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan membentuk satu kesatuan proses komunikasi yang mendukung kelancaran koordinasi lintas lembaga dalam pelayanan publik terpadu. (b) Komunikasi formal diwujudkan melalui rapat koordinasi lintas instansi, briefing rutin, penyampaian surat dan laporan resmi, serta perumusan kebijakan pelayanan bersama yang menjadi acuan kerja setiap lembaga. Forum-forum komunikasi formal ini berfungsi sebagai ruang untuk menyamakan persepsi, menetapkan kesepakatan operasional, serta mengoordinasikan pelaksanaan tugas sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga. (c) Di samping komunikasi formal, komunikasi informal juga berperan penting dalam mendukung efektivitas kolaborasi antarlembaga. Komunikasi informal berlangsung melalui koordinasi langsung antar petugas di loket pelayanan, komunikasi spontan lintas instansi, serta pemanfaatan media komunikasi digital seperti grup WhatsApp lintas lembaga. Bentuk komunikasi ini

memungkinkan respons yang lebih cepat terhadap kendala teknis pelayanan dan memperlancar penyelesaian masalah operasional di lapangan. (d) Integrasi antara komunikasi formal dan informal tersebut membentuk pola komunikasi kolaboratif yang adaptif, fleksibel, dan kontekstual dalam mendukung pelayanan publik terpadu di Samsat Induk Rajabasa. Pola komunikasi ini memungkinkan setiap lembaga tetap menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing, namun tetap bergerak secara selaras dalam mencapai tujuan bersama, yaitu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat

### **5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Kolaboratif**

#### **Faktor pendukung komunikasi kolaboratif meliputi:**

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung komunikasi kolaboratif antarlembaga di Samsat Induk Rajabasa mencakup beberapa aspek yang saling berkaitan. Faktor pertama terlihat pada (a) peran pimpinan masing-masing instansi yang berfungsi sebagai koordinator dan fasilitator lintas lembaga, terutama dalam menjaga kelancaran arus komunikasi dan pengambilan keputusan bersama. Selain itu, komunikasi kolaboratif diperkuat oleh (b) adanya tujuan bersama antarinstansi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, yang menjadi dasar terbentuknya komitmen kerja kolektif. Faktor pendukung berikutnya tercermin dalam (c) pelaksanaan briefing rutin yang dimanfaatkan sebagai ruang penyamaan persepsi, klarifikasi tugas, serta antisipasi terhadap kendala pelayanan di lapangan. Di samping itu, (d) pemanfaatan teknologi komunikasi, khususnya media digital seperti grup WhatsApp lintas instansi, turut mendukung koordinasi pelayanan secara cepat, fleksibel, dan responsif terhadap dinamika operasional sehari-hari.

#### **Faktor penghambat komunikasi kolaboratif meliputi:**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kolaboratif antarlembaga di Samsat Induk Rajabasa juga menghadapi sejumlah faktor penghambat. Hambatan muncul dari (a) perbedaan prosedur dan aturan internal antar lembaga, yang dalam praktiknya kerap menimbulkan perbedaan pemahaman serta memperlambat proses koordinasi pelayanan. Selain itu, komunikasi kolaboratif terhambat oleh

(b) struktur birokrasi yang berlapis, sehingga alur pengambilan keputusan membutuhkan waktu lebih panjang dan tidak selalu sejalan dengan kebutuhan pelayanan di lapangan. Faktor penghambat berikutnya berkaitan dengan (c) ketidaksinkronan sistem kerja antarinstansi, baik dari sisi teknis maupun operasional, yang berdampak pada tidak optimalnya pertukaran informasi dalam proses pelayanan terpadu. Di samping itu, (d) munculnya komplain masyarakat akibat kendala teknis pelayanan turut memengaruhi dinamika komunikasi antarlembaga, karena kondisi tersebut menuntut koordinasi cepat sekaligus memperlihatkan keterbatasan komunikasi ketika sistem belum berjalan secara selaras.

Hambatan komunikasi tersebut dapat dikelola melalui komunikasi lintas peran yang responsif serta keterlibatan aktif pimpinan dalam penyelesaian permasalahan pelayanan.

### **5.1.3 Temuan Penelitian**

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Praktik komunikasi kolaboratif di Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung berlangsung sebagai proses sosial yang dibangun dan dijalankan secara aktif oleh aktor lintas lembaga dalam konteks pelayanan publik terpadu. Temuan empiris menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan Samsat tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan regulasi, prosedur, maupun sistem administrasi, tetapi sangat dipengaruhi oleh kemampuan aktor komunikasi dalam membangun interaksi, melakukan negosiasi peran, serta menyepakati praktik kerja operasional yang menyesuaikan dengan dinamika pelayanan di lapangan.
- b. Secara teoretis, temuan penelitian ini menguatkan pandangan dalam teori komunikasi organisasi dan kolaborasi sektor publik bahwa keberhasilan kerja lintas lembaga bergantung pada kualitas proses komunikasi antarorganisasi yang bersifat dialogis, adaptif, dan kontekstual. Dalam perspektif paradigma konstruktivisme, realitas pelayanan publik di Samsat Induk Rajabasa tidak hadir sebagai sesuatu yang objektif dan statis, melainkan sebagai hasil konstruksi sosial yang terus diproduksi dan direproduksi melalui praktik

komunikasi sehari-hari para aktor lembaga dalam menjalankan peran dan kewenangannya.

- c. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran yang bersifat fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sejajar dengan regulasi dan peraturan formal. Regulasi dan standar operasional prosedur tidak akan berjalan secara efektif tanpa didukung oleh proses komunikasi yang baik antar aktor dan antar lembaga. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan pentingnya menempatkan komunikasi tidak hanya sebagai aktivitas pendukung, tetapi sebagai bagian integral dalam pelembagaan pelayanan publik, termasuk dalam perumusan kebijakan, penguatan mekanisme koordinasi, serta pengembangan standar operasional prosedur lintas lembaga.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris dan teoretis dalam kajian komunikasi pemerintahan, sekaligus memperkaya pemahaman mengenai bagaimana komunikasi kolaboratif berperan nyata dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik terpadu.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Praktis

- a. Pembina Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung disarankan untuk melembagakan komunikasi kolaboratif lintas lembaga sebagai bagian integral dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tidak hanya sebagai praktik informal, tetapi juga melalui penguatan mekanisme koordinasi yang berkelanjutan.
- b. Pimpinan lintas instansi perlu memperkuat peran kepemimpinan kolaboratif yang bersifat komunikatif dan fasilitatif, khususnya dalam menjembatani perbedaan prosedur, kewenangan, dan kepentingan antarlembaga dalam pelayanan Samsat.
- c. Pemanfaatan media komunikasi digital lintas instansi perlu dikelola secara lebih terstruktur dan akuntabel, baik sebagai sarana koordinasi operasional maupun sebagai pendukung pengambilan keputusan cepat dalam pelayanan publik.

- d. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Samsat disarankan untuk memuat secara eksplisit mekanisme komunikasi kolaboratif, termasuk alur koordinasi, peran aktor komunikasi, dan pola penyelesaian kendala pelayanan lintas lembaga.
- e. Pengelolaan keluhan dan kendala pelayanan masyarakat perlu dilakukan melalui mekanisme komunikasi lintas lembaga yang terkoordinasi dan terlembagakan dalam satu departemen tersendiri, sehingga penyelesaian masalah tidak terfragmentasi dan tetap berorientasi pada efisiensi pelayanan.

### **5.2.2 Saran Akademik**

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji komunikasi kolaboratif lintas lembaga sebagai variabel utama dalam pelayanan publik, baik melalui pendekatan kualitatif lanjutan maupun studi komparatif pada unit Samsat atau pelayanan terpadu lainnya.
- b. Kajian mendatang dapat mengembangkan analisis pada aspek pelembagaan komunikasi, khususnya bagaimana komunikasi kolaboratif diintegrasikan ke dalam kebijakan dan SOP pelayanan publik.
- c. Penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan mixed methods untuk mengukur keterkaitan antara praktik komunikasi kolaboratif dengan efisiensi pelayanan dan kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). Collaborative public management: New strategies for local governments. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Bryman, A. (2016). Social research methods (5th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and implementing cross-sector collaborations. *Public Administration Review*, 75(5), 647–663.
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Danim, S. (2002). Motivasi kepemimpinan dan efektivitas kelompok. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, O. U. (2003). Ilmu komunikasi: Teori dan praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29.
- Healey, P. (1997). Collaborative planning: Shaping places in fragmented societies. London: Macmillan.
- Huxham, C., & Vangen, S. (2005). Managing to collaborate: The theory and practice of collaborative advantage. London: Routledge.
- Komaruddin, H. (2008). Manajemen komunikasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lewis, J. M. (2011). The future of network governance research. *Policy and Society*, 30(3), 159–168.

- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- O'Leary, R., & Vij, N. (2012). Collaborative public management: Where have we been and where are we going? *The American Review of Public Administration*, 42(5), 507–522.
- Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2), 229–252.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, H. B. (2006). *Metode penelitian kualitatif: Dasar teori dan terapannya dalam penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Thomson, A. M., & Perry, J. L. (2006). Collaboration processes: Inside the black box. *Public Administration Review*, 66(Special Issue), 20–32.
- Widodo, J. (2010). *Analisis kebijakan publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wibowo. (2013). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ritzer, G. (2012). *Teori sosiologi modern* (Terj.). Jakarta: Kencana.
- Rakhmat, J. (2011). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Theories of human communication* (9th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

- Dwiyanto, A. (2020). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.
- Denhardt, J. V., Denhardt, R. B., & Blanc, T. A. (2020). Public administration: An action orientation (8th ed.). Cengage Learning.
- OECD. (2020). Public service leadership and capability: Strengthening the capacity of public sector leaders. OECD Publishing.
- Osborne, S. P. (2021). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society. Routledge.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2022). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *American Review of Public Administration*, 52(1), 1–18.