

ABSTRAK

Nur Istiqamah 2024, Proses Collaborative Governance pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bulukumba (dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Nur Wahid)

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji proses collaborative governance pada Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba mencakup dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama dan hasil sementara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk analisis dan interpretasi terhadap hasil data dengan melakukan observasi dan wawancara.

Hasil penelitian ini yaitu telah dilakukan pertemuan dialog tatap muka antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bank Sulselbar Bulukumba dan beberapa instansi dan perangkat daerah diadakan beberapa kali pertemuan. Kedua, kolaborasi para *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan publik saling menjaga satu sama lain sehingga terbentuk kerjasama yang saling menguntungkan satu sama lain. Ketiga, keberhasilan kolaborasi dapat dilihat dari komitmen terhadap proses dimana adanya MoU yang telah disepakati dan ditandatangani oleh masing-masing pihak yang terlibat. Keempat, pentingnya pemahaman bersama mengenai peran dan tanggungjawab masing-masing instansi dan perangkat daerah. Kelima, hasil sementara dari proses *collaborative governance* pada Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bulukumba berhasil meningkatkan pelayanan publik meskipun belum seratus persen, tapi dengan disatukannya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai jenis pelayanan.

Kata Kunci: *Collaborative Governance*, Mal Pelayanan Publik