

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penilaian Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi di BKK Tanjungpinang selama tiga tahun terakhir, terlihat bahwa meskipun terjadi peningkatan signifikan pada beberapa komponen seperti Manajemen Perubahan dan Penatatatalaksana, Namun terdapat komponen Pelayanan Publik yang *consistently* menunjukkan nilai yang rendah, terutama pada tahun 2021 dan kembali menurun pada tahun 2023 serta penilaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada tahun 2024 masih terdapat kategori selain *excellent* yaitu kategori *good* dan *average*.

Penelitian mempunyai tujuan Untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi, kolaborasi, fleksibilitas kerja dan kinerja pelayanan pada BKK Tanjungpinang, Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi, pengaruh kolaborasi terhadap kinerja pelayanan dan pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja pelayanan

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan kuesioner dan studi pustaka sebagai metode pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling, yang mencakup enam Tim Kerja (Timker) di lingkungan instansi. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi dalam kategori sangat tinggi, kolaborasi dalam kategori sangat efektif dan dalam kategori fleksibilitas kerja sangat fleksibel dan kinerja pelayanan publik dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil analisis korelasi antar variabel, dapat disimpulkan bahwa variabel inovasi, kolaborasi, dan fleksibilitas kerja secara empiris terbukti berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel inovasi, kolaborasi, dan fleksibilitas kerja berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik di BKK Tanjungpinang.

Kata Kunci : Inovasi, kolaborasi, fleksibilitas kerja dan kinerja pelayanan publik