

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan publik digital di Kota Pontianak yang belum memuaskan masyarakat, sehingga tingkat partisipasi warga pada aplikasi JePin masih rendah. Sebagai standar baru, *co-production* disinyalir sebagai konsep desain layanan publik, dengan pemerintah melibatkan berbagai unsur kepentingan dan warga negara, sehingga konsep ini telah divalidasi untuk membuat pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk memotret keterlibatan warga, peneliti menggunakan teori *co-production* dari Loeffler (2021). Teori *co-production* dari Loeffler digunakan untuk melihat berbagai jenis fase keterlibatan antara pihak Diskominfo Kota Pontianak dan warga yang mengetahui, peduli, dan aktif, sehingga dapat merepresentasikan proses *co-production* yang terjadi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada aplikasi JePin di Kota Pontianak.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti mewawancarai 12 informan yang terbagi atas kelompok profesional sebagai penyedia layanan, yaitu Diskominfo Kota Pontianak, serta kelompok warga yang mengetahui, peduli, dan aktif terhadap aplikasi JePin. Informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Selain itu, dalam melakukan kondensasi data wawancara, peneliti menggunakan bantuan software Nvivo 12 dalam melakukan pengkodean untuk mengetahui makna yang diberikan oleh informan. Hasil *coding* kemudian divisualisasikan dan divalidasi oleh expert di bidangnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan warga (*citizen engagement*) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada aplikasi JePin hanya terjadi sebatas pada kelompok pendukung (*co-performing*) pada dimensi *co-delivery*, dan umpan balik (*feedback*) pada dimensi *co-assessment*. Keterlibatan yang masih didominasi oleh Diskominfo Kota Pontianak pada upaya peningkatan aplikasi JePin membuktikan bahwa proses *co-production* yang terjadi merupakan *co-production* semu. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti rendahnya pemahaman warga Kota Pontianak terhadap konsep produksi bersama, terbatasnya ruang publik yang disediakan oleh Diskominfo Kota Pontianak, pengembangan aplikasi JePin yang hanya sebatas intern Diskominfo Kota Pontianak, anggaran besar dan waktu yang panjang untuk menemukan warga sesuai kriteria *co-production*, serta kurangnya pemahaman Pemerintah terhadap konsep keterlibatan warga. Dengan demikian, pentingnya langkah kongkrit dari Pemerintah Kota Pontianak, dalam hal ini Diskominfo Kota Pontianak, apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik pada aplikasi JePin yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga Kota Pontianak.

Kata Kunci: *co-production, citizen engagement, pelayanan publik digital, aplikasi JePin*

ABSTRACT

This research is motivated by digital public services in Pontianak City that have not satisfied the community, so the level of citizen participation in the JePin application is still low. As a new standard, co-production is signalled as a public service design concept, with the government involving various elements of interest and citizens, so this concept has been validated to make public services more effective and efficient. To capture citizen engagement, researchers utilised Loeffler's (2021) co-production theory. Loeffler's co-production theory is used to see the various types of engagement phases between the Pontianak City Diskominfo and citizens who know, care, and are active, so that it can represent the co-production process that occurs in an effort to improve the quality of public services on the JePin application in Pontianak City.

This research uses qualitative research with a case study approach. The researcher interviewed 12 informants who were divided into professional groups as service providers, namely Diskominfo Pontianak City, and citizen groups who knew, cared, and were active in the JePin application. The informants were determined using purposive sampling and snowball sampling techniques. In addition, in condensing the interview data, the researcher used the help of Nvivo 12 software in conducting coding to find out the meaning given by the informants. The coding results were then visualised and validated by experts in their fields.

The results showed that citizen engagement in efforts to improve the quality of public services on the JePin application only occurs to the extent of the support group (co-performing) in the co-delivery dimension, and feedback in the co-assessment dimension. The involvement that is still dominated by Diskominfo Pontianak City in efforts to improve the JePin application proves that the co-production process that occurs is a pseudo co-production. This is due to several factors, such as the low understanding of the citizens of Pontianak City towards the concept of co-production, the limited public space provided by Diskominfo Pontianak City, the development of JePin application which is only limited to internal Diskominfo Pontianak City, the large budget and long time to find citizens according to the co-production criteria, and the lack of understanding of the Government towards the concept of citizen involvement. Thus, the importance of concrete steps from the Pontianak City Government, in this case Diskominfo Pontianak City, if it wants to improve the quality of public services on the JePin application in accordance with the wants and needs of Pontianak City residents.

Keywords: *co-production, citizen engagement, digital public services, JePin application*