

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Pertanyaan Penelitian	19
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1. Manfaat Teoritis	20
1.5.2. Manfaat Praktis	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1. Pelayanan Publik Digital	22
2.2. <i>Co-production</i>	23
2.2.1. Definisi <i>co-production</i>	23
2.2.2. <i>Co-production</i> sebagai bentuk keterlibatan warga (<i>citizen engagement</i>).....	27
2.2.3. Jalur Strategis menuju <i>co-production</i>	32
2.2.4. Dimensi <i>co-production</i>	34
2.3. Hubungan digitalisasi dan <i>co-production</i> terhadap pelayanan publik....	46
2.4. Hubungan <i>Co-production</i> dengan <i>Stakeholder</i>	48
2.5. Kerangka Berpikir	50
2.6. Konseptualisasi Kerangka Berpikir.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1. Jenis Penelitian	53
3.2. Lokus Penelitian	54
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4. Teknik Pemilihan Informan	61
3.5. Teknik Analisis Data.....	63
3.5.1. NVivo 12	65
3.6. Teknik Validasi Keabsahan Data	66
BAB IV KONDISI UMUM WILAYAH PENELITIAN	69
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Pontianak	69
4.1.1. Keadaan Geografis Kota Pontianak	69
4.1.2. Penduduk <i>digital native</i> Kota Pontianak.....	70
4.2 Dinamika Aplikasi Layanan JePin (Jendela Pontianak Integrasi).....	73
4.2.1. Sejarah Aplikasi JePin.....	73

4.2.2.	Layanan pada Aplikasi JePin	78
4.2.3.	Peran <i>Stakeholder</i> Dalam Aplikasi JePin.....	85
BAB V KETERLIBATAN WARGA (<i>CITIZEN ENGAGEMENT</i>) MELALUI PROSES <i>CO-PRODUCTION</i> DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI JEPIN		91
5.1	Peserta dalam <i>Co-production</i> pada Aplikasi JePin.....	91
5.2	Jalur Strategi menuju <i>Co-Production</i> pada Aplikasi Jepin.....	97
5.3	Pendekatan <i>co-production</i> dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Aplikasi JePin.....	101
5.3.1.	<i>Co-delivery</i>	103
5.3.2.	<i>Co-assessment</i>	115
5.4	Faktor Penghambat Keterlibatan Warga (<i>citizen Engagement</i>) melalui proses <i>co-production</i> dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi JePin. .	132
5.5	Diskusi/ Pembahasan.....	139
BAB VI PENUTUP		155
6.1	Kesimpulan.....	155
6.2	Saran dan Rekomendasi Kebijakan	156
6.3	Implikasi Penelitian	158
DAFTAR PUSTAKA.....		160
LAMPIRAN.....		169

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung Aplikasi JePin Tahun 2022-2024 (Per Juli).....	13
Gambar 1. 2 Aplikasi Jepin pada Mobile Phone.....	15
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	52
Gambar 4. 1 Tampilan Utama Website Aplikasi JePin	79
Gambar 4. 2 Tampilan Utama Aplikasi JePin via Smartphone.....	80
Gambar 4. 3 Dokumentasi Pengambilan Informasi Harga Komoditas kepada Pedagang oleh Bagian Perdagangan	87
Gambar 4. 4 Dokumentasi Pengolahan Data Harga Komoditas dan Penginputan ke Aplikasi Jepin	87
Gambar 5. 1 Dokumentasi pengambilan harga komoditas oleh Bidang Perdagangan, Diskumdag Kota Pontianak di pasar tradisional Kota Pontianak, dan Penginputan data ke dalam aplikasi JePin.....	108
Gambar 5. 2 Dokumentasi fitur umpan balik (feedback) pada aplikasi JePin.....	118
Gambar 5. 3 Dokumentasi capture database keterlibatan warga melalui fitur feedback pada aplikasi JePin	123
Tabel 2. 1 Keterlibatan warga (citizen engagement) antara pendekatan konsultasi, partisipasi, dan co-production	28
Tabel 2. 2 Siapa yang mengetahui dan siapa yang peduli terhadap layanan	31
Tabel 2. 3 Jalur Menuju Pengguna dan Produksi Bersama Masyarakat	33
Tabel 2. 4 Jenis-jenis co-production	35
Tabel 2. 5 Rentang hubungan profesional dan pengguna melalui co-production	39
Tabel 2. 6 Sebuah Tipologi moda co-production – empat co.....	41
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk menurut Kecamatan di Kota Pontianak Tahun 2023.....	71
Tabel 4. 2 Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke atas yang mengakses Internet (Termasuk Facebook, Twitter, Whatsapp) dalam 3 tahun terakhir (Persen).....	72
Tabel 4. 3 Daftar Menu dan Jenis Layanan pada Aplikasi JePin	83
Tabel 5. 1 Daftar informan yang mengetahui dan peduli pada aplikasi JePin.....	93
Tabel 5. 2 Daftar Informan sebagai Profesional dan Citizen yang aktif pada aplikasi Jepin	99
Tabel 5. 3 Keterlibatan warga melalui proses co-production dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi JePin.....	130