

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pemenuhan idealisme konvergensi media berbasis pendekatan *normative publicness* dalam penyelenggaraan konvergensi media digital di MPP Kota Yogyakarta. Dalam kajian-kajian sebelumnya, pembahasan pelayanan publik dan konvergensi media cenderung dilakukan secara terpisah. Di sisi lain, inovasi pelayanan publik dalam bentuk konvergensi media kini kian diadopsi, salah satunya dalam bentuk digitalisasi MPP di Indonesia. Berdasarkan hal tersebut, menarik untuk mengkaji seberapa jauh pengintegrasian pelayanan publik digital diimplementasikan di salah satu teladan MPP dalam digitalisasi, yaitu MPP Kota Yogyakarta, melalui perspektif konvergensi media berbasis pendekatan *normative publicness* yang disusun berdasarkan kajian Henry Jenkins dan Udo Pesch. Melalui metode observasi, wawancara dan *desk study*, penelitian ini menemukan bahwa konvergensi media digital pelayanan publik di MPP Kota Yogyakarta masih jauh dari idealisme konvergensi media berbasis pendekatan *normative publicness*. Walaupun sudah diupayakan, konvergensi media digital pelayanan publik masih perlu ditingkatkan dalam segi pengintegrasian layanan, partisipasi aktif publik, pemenuhan kepentingan publik dan dampak pelayanan. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan pelayanan publik digital ke depannya. Peneliti juga berharap konseptualisasi konvergensi media berbasis pendekatan *normative publicness* yang menjadi landasan penelitian ini dapat berkontribusi sebagai cara pandang alternatif untuk melihat digitalisasi pelayanan publik di luar lingkup teknis.

Kata kunci: Konvergensi Media, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Kepublikan

## **ABSTRACT**

This research investigates the fulfilment of the “normative publicness-based public service media convergence” idealism by Yogyakarta’s MPP digital media convergence implementation. Previous studies have shown that public service and media convergence tend to be discussed separately. On the other hand, public service innovations, in the form of media convergence, have been increasingly adopted, such as through the digitalization of MPP in Indonesia. Hence, it is interesting to analyze how far digital public service is conducted in Yogyakarta’s MPP, a leading model for digitalized MPP, through the perspective of normative publicness-based media convergence, formulated based on the works of Henry Jenkins and Udo Pesch. Using observation, interview, and desk study, this research found that the digital media convergence of public services in Yogyakarta’s MPP is still far from the ideal normative publicness-based media convergence. Digital media convergence in public service still needs to be improved in terms of integration, public active participation, fulfilment of the public’s needs, and impact of service. This research hopes to act as a reference for the future development of digital public service. This research also hopes that the conceptualisation of normative publicness-based media convergence could contribute as an alternative lens to examine public service digitalization beyond technical means.

**Keywords:** Media convergence, Public Service, Mal Pelayanan Publik, Publicness