



Penerapan Konsep CO-PRODUCTION dalam Pelayanan Publik di Kota Gorontalo

Sri Yulianty Mozin¹, Butet Trivena Padang Iba², Intan Nur Ain Sako^{3*}, Adelia Makalawo⁴, Bunga Munifa Hasan⁵

¹⁻⁵Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Negara Indonesia

*Penulis Korespondensi: intansako932@gmail.com

Abstract. *This research specifically examines how the involvement of the community in the process of digitizing services at the population and civil registration office of Gorontalo City. Co-production is a collaboration between the government and the community to improve the quality, effectiveness, and satisfaction of services. The main problems in this study are the low participation of the community in population administration and challenges in the efficiency of services and the use of digital technology. The method used is qualitative descriptive through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that co-production has been implemented through community involvement in data verification, the use of digital services, and active communication between officers and the community. However, there are still obstacles such as low digital literacy and limited human resources. In addition, technology infrastructure and internet access factors also affect the optimization of digital services. This study concludes that co-production is able to increase the effectiveness, responsiveness, and accountability of public services, although efforts are still needed to increase institutional capacity and community participation in a sustainable manner as well as a more inclusive digital education strategy.*

Keywords: *Accountability; Co-Production; Digitalization; Effectiveness; Participation.*

Abstrak. Penelitian ini secara khusus mengaji bagaimana keterlibatan masyarakat dalam proses digitalisasi layanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Gorontalo. Co-production merupakan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan kepuasan layanan. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan serta tantangan dalam efisiensi layanan dan pemanfaatan teknologi digital. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa co-production telah diterapkan melalui keterlibatan masyarakat dalam verifikasi data, penggunaan layanan digital, serta komunikasi aktif antara petugas dan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu, faktor infrastruktur teknologi dan akses internet juga memengaruhi optimalisasi layanan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa co-production mampu meningkatkan efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan kapasitas kelembagaan dan partisipasi masyarakat secara berkelanjutan serta strategi edukasi digital yang lebih inklusif.

Kata kunci: Akuntabilitas; Co-Production; Digitalisasi; Efektivitas; Partisipasi

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang berperan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjadi indikator kinerja instansi publik. lembaga pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks negara modern, kualitas pelayanan publik tidak sekedar di anggap sebagai kewajiban administratif, bahkan juga sebagai indikator utama kinerja organisasi sektor publik dan tingkat legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Oleh karena itu, inovasi dalam tata kelola pelayanan publik menjadi suatu keniscayaan, terutama dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan dinamis.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam memastikan keakuratan data penduduk serta kelancaran penerbitan dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta pencatatan sipil. Kualitas pelayanan di sektor ini sangat menentukan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik lainnya, termasuk pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial.

Seiring dengan perkembangan paradigma administrasi publik, pendekatan birokrasi tradisional yang bersifat hierarkis dan top-down mulai bergeser menuju model tata kelola kolaboratif yang menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif. Salah satu konsep yang berkembang dalam paradigma tersebut adalah co-production. Konsep ini menekankan bahwa pelayanan publik bukan sekedar dihasilkan dengan aparatur pemerintah, tetapi juga melalui kontribusi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun konsep co-production telah banyak diterapkan dalam sektor kesehatan dan pendidikan, implementasinya dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah masih relatif terbatas. Di Kota Gorontalo, transformasi layanan menuju sistem digital dan partisipatif mulai dikembangkan, namun efektivitas implementasi co-production belum sepenuhnya teridentifikasi secara akademik.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Co-Production dalam Pelayanan Publik

Co-production merupakan konsep yang menekankan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Elinor Ostrom, co-production terjadi ketika masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga turut berperan aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi layanan. Dalam konteks administrasi kependudukan, co-production tercermin melalui keterlibatan masyarakat dalam penyediaan data yang akurat serta penggunaan layanan secara mandiri melalui sistem digital.

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara menyeluruh oleh pemerintah. Paradigma *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt menekankan bahwa masyarakat bukan sekadar pelanggan, melainkan warga negara yang memiliki hak untuk berpartisipasi. Oleh karena itu, pelayanan publik harus bersifat responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Teori Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat menunjukkan adanya keterlibatan langsung individu maupun kelompok dalam proses kebijakan dan pelayanan publik. Arnstein melalui konsep *Ladder of Citizen Participation* menjelaskan bahwa partisipasi memiliki tingkatan, mulai dari manipulasi hingga kontrol penuh oleh masyarakat. Dalam co-production, partisipasi berada pada tingkat kemitraan, di mana masyarakat dan pemerintah bekerja secara sejajar.

Teori Good Governance

Good governance dapat diartikan sebagai sistem pengelolaan pemerintah yang menekankan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Penerapan co-production mendukung terwujudnya prinsip-prinsip tersebut karena melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses pelayanan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Teori Adopsi Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM)

Model TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi di pengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat serta kemudahan akses terhadap sistem layanan.

3. METODE PENELITIAN

Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian untuk memahami secara mendalam proses implementasi konsep co-production dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada fokus penelitian yang mengarah pada analisis proses, interaksi, serta perkembangan kelembagaan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus (case study). Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi secara komprehensif terhadap fenomena co-production dalam konteks spesifik Disdukcapil Kota Gorontalo. Pendekatan ini memberikan pemahaman kontekstual mengenai bagaimana kebijakan dan praktik pelayanan dilaksanakan serta bagaimana interaksi antara aparatur dan masyarakat berlangsung.

3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

Data dianalisis melalui:

Observasi langsung, yaitu pengamatan terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan, termasuk sistem antrean, prosedur verifikasi data, dan penggunaan layanan berbasis digital.

Wawancara mendalam, dilakukan kepada pegawai Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh perspektif mengenai partisipasi dan kualitas pelayanan.

Studi dokumentasi, meliputi analisis terhadap standar operasional prosedur (SOP), laporan pelayanan, regulasi terkait administrasi kependudukan, serta dokumen kebijakan internal.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi:

- 1) Reduksi data, yaitu proses seleksi dan penyederhanaan data sesuai fokus penelitian;
- 2) Penyajian data, dalam bentuk narasi deskriptif dan kategorisasi tematik;
- 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi, guna memastikan konsistensi dan validitas temuan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Implementasi Co-Production dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep co-production Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah diintegrasikan pada beberapa aspek pelayanan, terutama melalui transformasi digital dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses administrasi.

Pertama, implementasi co-production terlihat melalui pengembangan sistem pelayanan berbasis digital. Masyarakat diberikan akses untuk melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara daring, termasuk pengisian data dan pengunggahan dokumen pendukung. Mekanisme ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam memastikan kelengkapan dan keakuratan data yang diajukan. Dalam konteks ini, masyarakat berperan sebagai mitra administratif yang turut menentukan kualitas output pelayanan.

Kedua, partisipasi masyarakat dalam proses verifikasi data menjadi bentuk nyata co-production. Sebelum dokumen diterbitkan, masyarakat diminta melakukan pengecekan ulang terhadap data pribadi yang tercantum. Proses ini meminimalkan kesalahan administratif dan mengurangi potensi sengketa data di kemudian hari. Keterlibatan tersebut menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari model pelayanan satu arah menuju model kolaboratif.

Ketiga, penyediaan kanal pengaduan dan umpan balik memperkuat dimensi partisipatif dalam pelayanan. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran melalui media

langsung maupun digital. Informasi tersebut menjadi dasar evaluasi internal bagi instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dampak Implementasi Co-Production terhadap Kinerja Organisasi

Analisis terhadap implementasi co-production menunjukkan adanya kontribusi signifikan terhadap peningkatan indikator kinerja organisasi sektor publik.

Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan meningkat seiring dengan berkurangnya kesalahan data dan percepatan proses penerbitan dokumen. Keterlibatan masyarakat dalam pengisian dan verifikasi data menghasilkan dokumen yang lebih akurat dan sesuai kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa co-production tidak hanya meningkatkan partisipasi, tetapi juga memperbaiki kualitas output pelayanan.

Efisiensi Proses Administrasi

Digitalisasi layanan yang melibatkan masyarakat dalam proses administrasi turut mengurangi beban kerja manual aparatur. Sistem daring memungkinkan distribusi tugas secara lebih merata antara pegawai dan pengguna layanan. Dengan demikian, waktu tunggu dapat ditekan dan proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Responsivitas Organisasi

Interaksi dua arah antara masyarakat dan aparatur meningkatkan kemampuan instansi dalam merespons kebutuhan publik secara lebih cepat. Responsivitas terlihat dari adanya perbaikan prosedur berdasarkan umpan balik masyarakat serta adaptasi sistem terhadap kebutuhan pengguna.

Akuntabilitas dan Transparansi

Penerapan sistem digital dan keterbukaan informasi prosedur pelayanan memperkuat transparansi. Masyarakat dapat memantau tahapan proses pelayanan sehingga meningkatkan akuntabilitas institusi. Kepercayaan publik terhadap instansi juga menunjukkan peningkatan sebagai dampak dari keterbukaan tersebut.

Tantangan dalam Implementasi Co-Production.

Meskipun memberikan dampak positif, implementasi co-production tidak terlepas dari berbagai tantangan.

Pertama, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata menjadi kendala utama dalam optimalisasi layanan daring. Sebagian masyarakat masih bergantung pada pelayanan tatap muka karena keterbatasan akses atau kemampuan penggunaan teknologi.

Kedua, terbatasnya jumlah serta kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Disdukcapil turut mempengaruhi kecepatan adaptasi terhadap sistem digital dan pola pelayanan kolaboratif.

Ketiga, gangguan teknis sistem informasi yang terjadi secara berkala dapat menghambat proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Tantangan-tantangan tersebut menggambarkan bahwa keberhasilan co-production tidak hanya mengandalkan pada partisipasi masyarakat, melainkan juga pada kesiapan kelembagaan serta infrastruktur teknologi.

Sintesis Temuan

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan co-production di Disdukcapil Kota Gorontalo telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui mekanisme kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat. Co-production tidak hanya meningkatkan partisipasi, tetapi juga memperkuat efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas organisasi.

Namun demikian, keberlanjutan implementasi konsep ini memerlukan strategi penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta stabilitas sistem teknologi informasi. Tanpa upaya penguatan tersebut, co-production berpotensi mengalami stagnasi dan tidak mencapai optimalisasi yang diharapkan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan konsep co-production di Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan memperkuat kualitas data, mempercepat prosedur administrasi, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Namun demikian, optimalisasi co-production memerlukan penguatan literasi digital masyarakat, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta peningkatan sistem teknologi informasi yang lebih stabil dan terintegrasi. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis kolaborasi di tingkat pemerintah daerah.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada fokus studi kasus pada satu instansi, sehingga penelitian lanjutan disarankan untuk melakukan perbandingan lintas daerah guna memperoleh generalisasi yang lebih luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan artikel ini, baik berupa bantuan pendanaan, penyediaan fasilitas, maupun masukan dalam proses penelaahan dan penyempurnaan naskah. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada institusi terkait, dosen pembimbing, serta rekan-rekan yang telah membantu dan memberikan dukungan, motivasi, juga kontribusi dalam tahapan penelitian. Artikel ini adalah bagian dari hasil penelitian akademik yang disusun sebagai upaya memenuhi salah satu bagian persyaratan penyelesaian studi, serta di harapkan dapat berkontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Bekkers, V., & Homburg, V. (2020). *The information ecology of e-government*. IOS Press.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Brandsen, T., & Honingh, M. (2016). Distinguishing different types of co-production: A conceptual analysis based on the role of professionals and citizens. *Public Administration Review*, 76(3), 427–435. <https://doi.org/10.1111/puar.12465>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *Innovative citizen participation and new democratic institutions: Catching the deliberative wave*. OECD Publishing.
- Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003009153>
- Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: Coproduction, synergy, and development. *World Development*, 24(6), 1073–1087. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(96\)00023-X](https://doi.org/10.1016/0305-750X(96)00023-X)
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- United Nations. (2022). E-government survey 2022: The future of digital government. United Nations.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- World Bank. (2021). GovTech maturity index: The state of public sector digital transformation. World Bank. <https://doi.org/10.1596/35745>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.