



Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan *Co Creation* (Studi Kasus Kota Bandung)

Aida Alfita

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Bina Bangsa

Email: aidaalfita2929@gmail.com

Banu Sulaeman Mubaraq

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Bina Bangsa

Email: banusulaeman18@gmail.com

Noerma Kurnia Fajarwati

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Bina Bangsa

Email: muma.kurnia@gmail.com

Korespondensi penulis: aidaalfita2929@gmail.com*

Abstract. *Public service is a motivation for the public. The existence of a public service can be a control over arbitrariness in the hands of policy makers. Innovation in public services helps the government further upgrade the conditions of its territory. Law No. 25 of 2009 concerning Public Services is a breath of fresh air in efforts to provide good public services. This law mandates that public service is an activity or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen. Public service innovation cannot be separated from community participation. Public service innovation is also used in Bandung where co-creation methods are used to improve public services. This method is used by the Bandung Dukcapil Office. The application of co-creation is a new breakthrough in data openness and also the accuracy of data from the government*

Keywords : *public service, innovation, co-creation, public*

Abstrak. Layanan publik menjadi sebuah motivasi tersendiri bagi publik. Adanya sebuah pelayanan publik dapat menjadi adanya pengendali kesewenang - wenangan yang ada di tangan para pembuat kebijakan. Adanya Inovasi dalam pelayanan publik membantu dalam pemerintah lebih meng-*upgrade* kondisi wilayahnya. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Inovasi pelayanan publik tak lepas dari adanya partisipasi masyarakat. Inovasi pelayanan publik juga digunakan di Bandung di mana menggunakan metode *co-creation* dalam peningkatan pelayanan publik. Metode ini digunakan oleh disdukcapil Bandung. Penerapan *co-creation* menjadi terobosan baru akan keterbukaan data dan juga keakuratan data dari pemerintah.

Kata Kunci : pelayanan publik, inovasi, *co-creation*, publik

PENDAHULUAN

Berdasarkan bahwa penyebaran layanan publik dapat memenuhi berbagai persyaratan warga negara, hal itu penting saat ini. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik seperti barang, jasa, dan pelayanan administrasi diatur oleh undang-undang perundang-undangan untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Pelayanan publik harus berkualitas tinggi untuk membela hak-hak publik, menghormati preferensi dan keyakinan mereka, dan memastikan bahwa suara mereka didengar. Jika terjadi malpraktek pelayanan, warga negara juga berhak untuk menilai, tidak menyetujui, dan melakukan tindakan hukum terhadap siapapun yang memegang tanggung jawab politik untuk memberikan pelayanan publik (Kurniawan, 2017).

Pertumbuhan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh era teknologi digital saat ini; pemerintah tidak lagi memegang posisi dominan dalam layanan ini. Sebagai warga menggunakan layanan publik, ada kebutuhan untuk kolaborasi, keterlibatan, negosiasi, dan sinergi (Osborne et al., 2013). Dengan penggunaan teknologi digital oleh masyarakat saat ini, masyarakat mengharapkan berbagai kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya, terutama dalam menerima pelayanan publik. Teknologi digital memainkan peran penting dalam memperluas manfaat dan memfasilitasi akses ke layanan. Banyak penyedia layanan publik mencari cara untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem layanan mereka dengan mempertimbangkan e-government dan inovasi publik. Layanan publik saat ini diperlukan untuk bersaing. Hanya jika mereka dapat menemukan solusi inovatif untuk berbagai masalah sosial, penyedia layanan publik dapat berkembang (Hamdam, dkk., 2020).

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik melalui gagasan inovatif dan modifikasi atau adaptasi, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 (Permen Nomor 7 Tahun 2021). Definisi lain dari inovasi pelayanan publik adalah proses memunculkan dan mempraktekkan konsep baru untuk meningkatkan dan/atau menciptakan nilai publik. Berbeda dengan uraian tersebut, inovasi pelayanan publik berfokus pada tiga karakteristik: kebaruan, pengembangan dan pelaksanaan, dan ekosistem untuk inovasi. Kebaruan menggambarkan berbagai konsep segar untuk digunakan dalam pelayanan publik. Semua pemangku kepentingan yang terlibat dalam ekosistem inovasi harus diberi tahu tentang pengembangan dan pelaksanaan, yang menyoroti inovasi sebagai suatu proses. Para aktor yang harus berpartisipasi dalam co-creation disebut sebagai lingkungan inovasi (Lusch & Nambisan, 2015).

Fakta bahwa penyedia layanan publik saat ini sedang menghadapi masalah substansial menyoroti perlunya inovasi dalam layanan publik. Tuntutan untuk memberikan layanan yang

lebih baik dengan sumber daya yang relatif lebih sedikit merupakan tanda dari hal ini. Masyarakat membutuhkan layanan publik yang terintegrasi, ramah pengguna, dan tersedia dengan mudah. Mengingat kesulitan-kesulitan tersebut, secara aktif melibatkan pengguna layanan sebagai co-creator di mana cara kreatif untuk meningkatkan standar layanan publik. jenis ide, keterampilan, informasi, dan sumber daya untuk memecahkan masalah, kesulitan, atau tugas bersama untuk meningkatkan nilai publik atau layanan (Torfing et al., 2019).

Co-creation adalah strategi inovasi yang relatif baru dan dapat dilihat sebagai bentuk spesifik dari proses kolaboratif antara penyedia layanan publik dan warga negara (Voorberg et al., 2015). Co-creation membutuhkan penyedia layanan publik dan warga negara untuk terlibat dalam proses inovasi layanan. Co-creation menekankan pergeseran dari pemberian layanan berdasarkan pengetahuan profesional ke layanan yang disesuaikan dengan mendengarkan para ahli. Warga negara tidak hanya diposisikan sebagai penerima manfaat tetapi juga sebagai kolaborator yang kebutuhannya harus mendorong inisiatif untuk terlibat dalam merancang dan mengimplementasikan layanan. Dalam konteks transformasi digital, co-creation diidentifikasi sebagai strategi yang akurat untuk mentransformasikan layanan berbasis teknologi digital (Dugstad et al., 2019). Co-creation yang diimplementasikan melalui penggunaan teknologi digital dapat mengurangi kesenjangan antara penyedia layanan dan warga negara (Jalonen et al., 2021). Pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan niat warga untuk ikut serta dalam proses co-creation (de Jong et al., 2019). Dalam co-creation as a service innovation process, citizen terlibat sebagai explorer, ideator, designer, dan diffusers. Explorers berarti citizen dapat berkontribusi dalam proses identifikasi masalah berdasarkan pemahaman konteks pelayanan publik, membantu menemukan masalah melalui data publik, atau mengartikulasikan masalah (mengarah ke solusi praktis). Ideator berarti warga negara dapat berkontribusi dengan menyarankan ide untuk meningkatkan layanan atau memecahkan masalah yang ada atau memberikan ide (sebagai solusi) untuk mengatasi masalah yang lebih luas. Desainer berarti warga negara dapat berkontribusi dengan membantu mengubah ide inovatif menjadi solusi yang dapat diimplementasikan atau dengan mengembangkan "sketsa desain" yang dapat digunakan sebagai solusi. Diffuser berarti bahwa warga negara dapat berkontribusi dengan saling membantu untuk mengadopsi atau menyebarkan layanan baru atau saling membantu antar komunitas untuk memahami persepsi layanan baru.

Penelitian tentang *co-creation* dalam konteks pelayanan publik di Indonesia masih jarang dilakukan. Namun, banyak jurnal internasional telah melakukan penelitian ini. Di Slovenia dan Kroasia, *co-creation* dalam pelayanan publik dianggap sebagai terobosan yang menjanjikan dalam membentuk hubungan yang kuat antara negara dan masyarakatnya. Namun,

jika organisasi penyedia layanan tidak cukup siap untuk mengimplementasikan *co-creation*, implementasi *co-creation* mungkin gagal. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi digital perlu direncanakan secara matang karena dapat berdampak pada proses *co-creation*. warga negara untuk berpartisipasi dalam kreasi bersama, dan berbagi kekuasaan dalam pengambilan keputusan antara warga negara dan organisasi penyedia layanan. Pembuatan prototipe alat kreasi bersama secara online dapat dilakukan melalui portal web. Di Slovakia, ditemukan bahwa kreasi bersama sebagai inovasi sebagian besar diprakarsai oleh pihak non-pemerintah. Beberapa pemerintah daerah memilih bersikap netral bahkan negatif terhadap usulan inovasi yang dibuat bersama.

Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung yang sangat fundamental dalam pelayanan kependudukan bagi warga harus menyesuaikan dengan perkembangan yang ada yaitu melakukan inovasi pelayanan dengan mendekati diri kepada warga (Fadhil, Muhammad Ilham, 2019). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung merupakan salah satu dinas yang berinovasi dengan memanfaatkan teknologi digital dalam sistem pelayanannya. Inovasi pelayanan online pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung diwujudkan dengan membuat berbagai pelayanan baik melalui website maupun melalui aplikasi. dokumen. Pengaduan, kritik, dan saran kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung juga dapat dilakukan melalui media online. Terkait *co-creation*, adalah bagaimana penyelenggara pelayanan publik meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan hasil yang baik melalui partisipasi dan wawasan masyarakat warga kota, termasuk meningkatkan kualitas prosedur penanganan pengaduan dan penyelesaian pelayanan (Allen et al., 2020).

Peningkatan kesadaran akan ruang untuk inovasi yang lebih luas dapat dilakukan melalui pendekatan baru seperti *co-creation*. Ada beberapa alasan pentingnya pendekatan *co-creation*. Pertama, sektor publik menghadapi berbagai masalah yang kompleks dan harus menemukan peluang perubahan. Kedua, akan ada banyak pemangku kepentingan yang memberi masukan. Ketiga, pendekatan baru dan inovatif diperlukan untuk memperbaiki sistem sebelumnya.

Dengan berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini, yakni : Bagaimana efisiensi *co-creation* dalam sebuah pelayanan publik?

METODE PENELITIAN

Peneliti saat ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitiannya. Data penelitian kepustakaan tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Menurut Glasser dan Strauss “Manfaat lainnya adalah besar luasnya bahan pembanding yang tersedia, dalam hal waktu, ruang dan properti lainnya”. Dari pernyataan tersebut, peneliti dapat menjangkau data dengan mudah tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Data adalah informasi atau fakta yang digunakan dalam membahas atau memutuskan suatu jawaban pertanyaan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek di mana data dapat dikumpulkan untuk tujuan penelitian (Arikunto, 2010: 129). Peneliti dapat menggunakan studi pustaka yang berupa koleksi buku, audio, dokumen, dan bahan cetak lainnya sebagai sumber data.

Metode pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan bentuk data berupa literatur dari beberapa sumber kredibel berupa buku, jurnal, dan web yang memiliki kredibilitas. Bahan penelitian yang digunakan, merupakan bahan penelitian sekunder. Bahan penelitian sekunder bukan merupakan bahan yang didapatkan melalui observasi secara langsung.

PEMBAHASAN

A. Efisiensi *Co-Creation* Dalam Sebuah Pelayanan Publik (Studi kasus kota Bandung)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik dapat dijadikan sebagai dasar keterlibatan warga negara dalam pelayanan publik. UU tersebut menekankan pelayanan partisipatif (UU Nomor 25 Tahun 2009). Undang-undang juga mengatur hubungan antara penyedia jasa dan hubungan antara penyedia jasa dengan pihak lain. Secara umum ko-kreasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung dilakukan untuk meningkatkan kontribusi warga terhadap pelayanan yang diberikan, mempermudah penyampaian informasi tentang administrasi kependudukan, dan mempermudah pencapaian target administrasi kependudukan. dan Keputusan Reformasi Birokrasi (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Kemasyarakatan, terdapat ketentuan yang menyatakan keterlibatan masyarakat diperlukan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas (Kepmen Nomor 63 Tahun 2003). Warga negara dalam konteks itu adalah semua pihak yang mendapatkan eksternalitas dari pelayanan yang dilakukan, yang dapat berupa lembaga, organisasi, kelompok, individu, atau badan lainnya.

Kontribusi dapat diartikan sebagai suatu perikatan yang diberikan oleh suatu pihak dalam hal ini masyarakat (Irianti, 2015). Kontribusi masyarakat terhadap gotong royong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung mengalami peningkatan, diantaranya dalam memberikan keluhan, kritik, dan saran tentang layanan yang diberikan. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat juga memiliki indeks unit pelayanan sebesar 3.907. Indeks tersebut cukup tinggi, sekaligus menandai upaya perbaikan prosedur pengaduan, saran, dan kritik. dapat dilakukan ketika penyelenggara pelayanan publik meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan hasil yang baik melalui partisipasi dan wawasan warga. Termasuk meningkatkan kualitas prosedur penanganan pengaduan dan penyelesaian layanan (Allen et al., 2020).

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa setiap pengguna informasi publik dapat mengakses informasi publik karena informasi publik harus transparan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung telah berupaya transparan dalam membangun lingkungan yang inovatif. Hal ini ditandai dengan keterbukaan informasi publik yang dilakukan. Awal mula transparansi sebagai jembatan *co-creation* dimulai dengan menginformasikan berbagai data, standar layanan, dan persyaratan penyampaian pelayanan melalui website yang kemudian dikembangkan melalui platform lain dengan memanfaatkan teknologi digital. Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik disebutkan disebutkan pula bahwa informasi yang berkaitan dengan laporan keuangan wajib diumumkan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melakukan transparansi kinerja keuangan melalui SIRUP (Sistem Informasi Perencanaan Umum Pengadaan).

Dalam proses pembangunan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melakukan perubahan di berbagai daerah, salah satunya penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengawasan diperlukan sebagai langkah awal perjalanan *co-creation* sebagai inovasi layanan (Bharosa et al., 2020). Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari inovasi yang dilakukan. Sehingga inovasi layanan yang dilakukan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan mereka. Cukup banyak masyarakat yang menggunakan media online tersebut.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung pada triwulan II tahun 2022 sebesar 90,96 (Data SKM Kota Bandung). Artinya, inovasi pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik. Melalui inovasi

layanan dengan memanfaatkan teknologi digital, warga Kota Bandung dapat dengan mudah mengakses data kependudukan. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan disebutkan dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 90 Tahun 2022 yang mengatur tentang syarat dan tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan yang menjelaskan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi yang dimaksudkan sebagai sarana pengelolaan informasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung (Peraturan Walikota Bandung Nomor 90 Tahun 2022) . Contoh lainnya adalah aplikasi administrasi online yaitu Salaman. Salaman adalah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen KIA, akte kelahiran, surat pindah Kota Bandung, dan akta kematian. Aplikasi tersebut dibuat karena adanya evaluasi dari warga yang ingin mendapatkan pelayanan yang lebih mudah.

Dengan adanya aplikasi salaman, warga tidak perlu datang ke kantor untuk mengurus administrasi kependudukan, cukup menggunakan gadget dan mengunggah semua persyaratannya, maka masyarakat akan menerima produk dalam format pdf ke email mereka. Melalui aplikasi salaman ini, warga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung dinilai tanggap dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat dari daya tanggap yang dilakukan sehingga warga Kota Bandung cukup puas dengan sistem pelayanan aplikasi Salaman (Ramadhan, 2020). Hal ini secara tidak langsung merupakan upaya mensukseskan *co-creation* karena pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan niat masyarakat untuk mengikuti proses *co-creation* (de Jong et al., 2019). Namun, salah satu pengguna jasa yang menjadi informan masih mengeluhkan layanan online, karena sudah ditutup karena maintenance yang cukup lama. Sedangkan dalam situasi Pandemi Covid-19 layanan online ini sangat dibutuhkan. Maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung perlu lebih serius dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Sebagai penjelajah, warga Kota Bandung berkontribusi dengan menganalisis masalah, termasuk mengidentifikasi masalah layanan berdasarkan pengalaman mereka (warga), seperti menjelaskan persyaratan yang rumit untuk membuat dokumen kependudukan dan menjelaskan konsolidasi data (Nomor Kartu Keluarga yang tidak terdeteksi dilayanan publik lainnya). Namun keterlibatan warga sebagai penjelajah masih perlu dilakukan. dapat ditingkatkan. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan memperluas penggunaan teknologi digital, sehingga masyarakat dapat bertukar informasi mengenai permasalahan secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, transparansi penting untuk mendorong keterlibatan warga sebagai penjelajah, karena warga dapat mencari informasi tentang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)

Kota Bandung. Dengan demikian, kan lebih mudah dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melakukan transparansi dengan menyediakan berbagai data, standar pelayanan, dan persyaratan untuk penyampaian layanan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Sebagai penggagas, warga Kota Bandung mengusulkan berbagai gagasan pelayanan yang merupakan tindak lanjut dari identifikasi masalah, seperti gagasan peningkatan pelayanan pengaduan. Hal itu mendapat tanggapan yang baik dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung, ditandai dengan dibuatnya Penyediaan Layanan Keliling (Mepeling). Mepeling merupakan layanan pembuatan akta kelahiran dengan sistem jemput bola yang dilakukan dengan APBD Kota Bandung dengan lebih banyak melakukan sosialisasi melalui media sosial (Wulandari & Susanty, 2018). Pelayanan ini dilakukan untuk mendekatkan pelayanan kepada warga Kota Bandung. Pelayanan Mepeling sebagai inovasi pelayanan yang dilakukan memiliki tingkat kepuasan warga dengan persentase 82% (Nurrasyid & Karsa, 2020). Layanan Mepeling bersinergi dengan layanan Ombudsman on the spot, sehingga memudahkan warga untuk mengakses layanan pengaduan. Lebih lanjut, hasil wawancara menunjukkan bahwa salah satu masyarakat yang menjadi informan mengapresiasi kegiatan Forum Konsultasi Publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Kegiatan ini dimaksudkan untuk menampung aspirasi masyarakat terkait dengan pelayanan yang dilakukan. Ia berharap, kegiatan tersebut tidak hanya dilakukan secara simbolis, tetapi benar-benar dapat menampung aspirasi masyarakat. Untuk lebih meningkatkan keterlibatan warga sebagai ideator, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung dapat menambah fasilitas yang menampung berbagai perspektif gagasan dari masyarakat. warga Kota Bandung.

Sebagai desainer, keterlibatan warga Kota Bandung masih relatif terbatas, namun bukan berarti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung menutup keterlibatan warga dalam membantu mewujudkan ide-ide inovatif menjadi solusi yang akan diimplementasikan menjadi inovasi pelayanan. desainer, warga dapat berkontribusi untuk mengembangkan berbagai ide inovatif untuk diimplementasikan sebagai layanan. Citizen engagement sebagai desainer juga dilakukan dengan melibatkan warga yang memiliki keahlian dalam mendesain layanan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi (Nambisan & Nambisan, 2013). mampu memahami arah layanan yang dibutuhkan, salah satu pihak yang terlibat adalah Dinas Komunikasi dan Informatika.

Engagement as diffuser memungkinkan warga untuk mendukung difusi inovasi layanan (Nambisan & Nambisan, 2013). Sebagai penyebar, keterlibatan warga Kota Bandung masih

nihil. Keterlibatan warga dalam penyelenggaraan pelayanan Disdukcapil Kota Bandung masih terbatas. Dengan kata lain, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung memberikan batasan keterlibatan warga sebagai penebar. Pada dasarnya engagement ini berfokus pada kesadaran warga untuk terlibat dalam proses *co-creation* karena engagement ini terkait dengan kehandalan warga untuk mendorong perubahan sebagai upaya inovasi pelayanan (Nambisan & Nambisan, 2013). Namun, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung juga dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan keterlibatan warga sebagai penebar, salah satunya dengan memfasilitasi masyarakat untuk dapat berinteraksi atau bertukar pikiran tentang masalah pelayanan Disdukcapil Kota Bandung melalui media online.

KESIMPULAN

Penerapan *co-creation* sebagai inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melalui penciptaan lingkungan yang inovatif cukup baik. Hal ini ditandai dengan meningkatnya kualitas keterbukaan informasi, komunikasi penyampaian pelayanan, kerjasama, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan. Keterbukaan informasi, komunikasi penyampaian pelayanan, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) pelayanan Kota Bandung dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital. Kerjasama tersebut dilakukan dengan menggandeng berbagai pihak. Namun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung perlu lebih gesit dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dan melakukan penyebaran informasi yang lebih masif, agar masyarakat dapat mengetahui secara utuh dan memahami inovasi pelayanan yang dilakukan.

Keterlibatan warga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung semakin meningkat, termasuk dalam memberikan pengaduan, kritik, dan saran terkait pelayanan yang diberikan. Namun, keterlibatan warga Kota Bandung masih terfokus pada peran penjelajah dan ideator, sementara keterlibatan sebagai perancang dan penyebar relatif terbatas. Sebagai penjelajah, warga Kota Bandung berkontribusi melakukan analisis masalah dengan mengidentifikasi masalah layanan berdasarkan pengalaman mereka. Sebagai ideator, warga Kota Bandung mengemukakan berbagai ide pelayanan sebagai tindak lanjut dari identifikasi masalah. Kedua peran tersebut dilakukan melalui layanan pengaduan, kritik, dan saran.

Saran

Berdasarkan proses *co-creation* sebagai inovasi layanan, peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi. Agar warga dapat terlibat penuh dalam pelaksanaan pelayanan yang ditawarkan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) perlu bersinergi dengan warga dengan meningkatkan peran warga sebagai designer dan diffuser. Kedua, sejak berbasis teknologi digital layanan publik di Indonesia masih dalam masa pertumbuhan, sangat penting untuk menyebarkan pengetahuan dan terlibat dengan publik. Terakhir, untuk bergerak ke arah *co-creation*, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) harus memperbarui sejumlah layanan yang ada inovasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriwati, 2001, *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Graha Ilmu
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *Perizinan: Problem dan Upaya Pembenaan*. Yogyakarta : Grasindo
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelaja
- Savas, E.S. 1987. *“Privatization: The Key to Better Government”*. New Jersey: Chatam House Publish
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Allen, B., Tamindael, L. E., Bickerton, S. H., & Cho, W. (2020). Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cityprojects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly*, vol 37 no 1,
- Bharosa, N., Meijer, K., & Van Der Voort, H. (2020). Innovation in public service design: Developing a co-creation tool for public service innovation journeys. *ACM International Conference Proceeding Series*,, 275–284
- de Jong, M. D. T., Neulen, S., & Jansma, S. R. (2019). Citizens’ intentions to participate in governmental co-creation initiatives: Comparing three co-creation configurations. *Government Information Quarterly*, Vol 36 No 3, 490–500.

- Fadhil, Muhammad Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie, Vol 1 no(1)*, 1–20.
- Hamdam, Ibrahim, A., & Abdullah, M. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang One-stop-Service. *Jurnal Administrasi Publik, Vol 6 no 2*, 251–264.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. FIAT *JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum, vol 10 no 3*, 569–586
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Nomor 63 Tahun 2003)
- Nambisan, S., & Nambisan, P. (2013). Engaging citizens in co-creation in public services. *IBM Center for Business Development*, 2013.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration, Vol 43 no 2*, 135–158
- Torfing, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2019). Transforming the Public Sector Into an Arena for Co-Creation: *Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward. Administration and Society, Vol 51 no 5*, 795–825
- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: *Embarking on the social innovation journey. Public Management Review, vol 17 no 9*, 1333–1357
- Warella, Y. 2004. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. Vol.1 no (1)*: 86-108\
- Weissinger, E. M., et al(2004). Activation of protein kinase A (PKA) by 8-Cl-cAMP as a novel approach for antileukemic therapy. *British Journal of Cancer, Vol 91 no 1*, 186–192
- Wulandari, P., & Susanty, Y. (2018). Strategi Pengembangan Model Inovasi “Mepeling” Akta Kelahiran di Kota Bandung. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik, Vol 20 no 1*, 15.