

Interaksi Sosial dalam Peningkatan Pelayanan Publik Lampu Penerangan Jalan Umum di Kota Jayapura

Vivian Patty, Avelinus Lefaan*, Usman Pakasi

Program Magister Sosiologi Program Pascasarjana, Universitas Cenderawasih, Indonesia.

**E-mail Korespondensi: avelefaan11829@gmail.com*

ABSTRACT:

This study examines the role of social interaction in improving public services related to the management of Public Street Lighting (PSL) in Jayapura City, Indonesia. Effective interaction between government officials and the community is considered a fundamental element in ensuring responsive, transparent, and accountable public service delivery. The study aims to analyze the patterns of social interaction established between public service providers and citizens, identify the supporting factors that enhance service performance, and explore the challenges encountered in the management of street lighting services by the Housing and Settlement Division of the Public Works and Spatial Planning Office of Jayapura City. A descriptive qualitative approach with a case study design was employed. Data were collected through field observations, in-depth interviews with key informants, including government officials and community members, and analysis of relevant documents. The data were analyzed using the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that effective social interaction characterized by cooperative communication, mutual trust, and active community participation significantly contributes to improving the quality of public services. Two-way communication enables faster reporting of damaged streetlights, facilitates timely maintenance, and strengthens coordination between service providers and citizens. However, several constraints remain, including limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, budget limitations, and the extensive service coverage area, all of which reduce the responsiveness of service delivery. The study concludes that strengthening social interaction through transparent communication, community participation, and responsive governance is essential for optimizing public street lighting services. These findings provide practical insights for local governments seeking to enhance the quality of infrastructure-based public services through collaborative relationships with the community.

Keywords: *social interaction; public service; public street lighting; community participation; Jayapura City*

Received: 18-02-2026

Accepted: 12-03-2026

Published: 21-03-2026

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik saat ini tidak lagi hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah membangun hubungan yang kolaboratif dengan masyarakat sebagai

pengguna layanan. Paradigma *New Public Service* menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, bukan sekadar sebagai pelanggan (*customers*) yang menerima layanan (Denhardt & Denhardt, 2015). Dalam perspektif tersebut, interaksi sosial menjadi elemen penting yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, penyampaian aspirasi, serta terbentuknya kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Osborne (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik modern berkembang melalui konsep *public service logic*, yaitu pelayanan yang diciptakan bersama (*co-creation*) melalui interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Sejalan dengan itu, Ostrom (1996) menegaskan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (*co-production*) mampu meningkatkan efektivitas pelayanan karena masyarakat tidak hanya menjadi penerima manfaat, tetapi juga berperan sebagai mitra dalam penyelesaian berbagai persoalan publik. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi sosial yang terbangun antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dampak langsung terhadap kehidupan masyarakat adalah pelayanan penyediaan dan pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU). Keberadaan LPJU tidak hanya berfungsi sebagai sarana penerangan jalan, tetapi juga berkontribusi terhadap keselamatan pengguna jalan, keamanan lingkungan, kelancaran aktivitas ekonomi, serta peningkatan kualitas hidup masyarakat. Pengelolaan LPJU memerlukan koordinasi yang baik antara pemerintah daerah dengan masyarakat karena informasi mengenai kerusakan, lokasi lampu yang tidak berfungsi, maupun kebutuhan penambahan titik penerangan sebagian besar berasal dari laporan masyarakat. Dalam kondisi tersebut, interaksi sosial yang efektif menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Bovaird (2007) menjelaskan bahwa kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena masyarakat memiliki pengetahuan lokal yang dapat mendukung proses pengambilan keputusan. Hasil telaah sistematis yang dilakukan Voorberg, Bekkers, dan Tummers (2015) juga menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui komunikasi dan kolaborasi berkontribusi terhadap lahirnya inovasi pelayanan publik serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan LPJU tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan ketersediaan anggaran, tetapi juga pada kualitas hubungan sosial yang dibangun antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Di Indonesia, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik telah memperoleh landasan hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sarana dan prasarana, lemahnya koordinasi antarinstansi, serta rendahnya intensitas komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat (Hardiyansyah, 2018; Dwiyanto, 2021). Kondisi tersebut juga ditemukan pada pelayanan LPJU di Kota Jayapura yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman. Luasnya wilayah pelayanan,

keterbatasan personel, keterbatasan anggaran pemeliharaan, serta lambatnya penanganan laporan masyarakat menjadi tantangan yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam konteks tersebut, penguatan interaksi sosial melalui komunikasi yang terbuka, partisipasi masyarakat, dan kolaborasi antara pemerintah dengan warga menjadi strategi penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Meskipun penelitian mengenai pelayanan publik, partisipasi masyarakat, dan inovasi pelayanan telah berkembang cukup pesat, kajian yang secara khusus mengkaji peran interaksi sosial dalam pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum masih relatif terbatas, terutama pada konteks pemerintah daerah di wilayah Indonesia bagian timur. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada aspek kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, tata kelola pemerintahan, atau pemanfaatan teknologi informasi, sementara hubungan sosial antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat belum banyak dianalisis sebagai faktor yang memengaruhi keberhasilan pelayanan publik berbasis infrastruktur. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi dasar penting bagi penelitian ini untuk mengkaji bagaimana pola interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat terbentuk dalam penyelenggaraan pelayanan LPJU di Kota Jayapura, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat interaksi tersebut, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai inovasi sosial dan tata kelola kolaboratif dalam pelayanan publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik yang lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran interaksi sosial dalam peningkatan pelayanan publik Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) di Kota Jayapura. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial secara komprehensif berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi para aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Lokasi penelitian berada pada Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Jayapura yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pemeliharaan LPJU. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan LPJU. Informan terdiri atas pejabat struktural, pegawai teknis, petugas lapangan, serta masyarakat yang pernah memanfaatkan atau menyampaikan pengaduan terkait pelayanan LPJU.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan, mekanisme penanganan pengaduan masyarakat, serta bentuk interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai pola komunikasi, bentuk partisipasi masyarakat, faktor pendukung, serta kendala yang

dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan LPJU. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen resmi, seperti laporan pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan LPJU. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif sekaligus meningkatkan kredibilitas hasil penelitian melalui triangulasi sumber dan metode.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (drawing and verifying conclusions). Seluruh data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu ditranskripsikan, kemudian dikategorikan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan interaksi sosial dalam pelayanan LPJU. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi yang memudahkan proses interpretasi sebelum dilakukan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta member checking kepada beberapa informan kunci sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas yang memadai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Interaksi Sosial antara Pemerintah dan Masyarakat dalam Pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum

Interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat menjadi elemen utama dalam penyelenggaraan pelayanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) di Kota Jayapura. Interaksi tersebut berlangsung melalui komunikasi langsung antara masyarakat dengan petugas, penyampaian laporan kerusakan lampu jalan, koordinasi penanganan gangguan, serta pemberian informasi mengenai kondisi fasilitas penerangan jalan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, masyarakat cenderung melaporkan kerusakan LPJU melalui telepon seluler, aplikasi WhatsApp, maupun secara langsung kepada petugas lapangan. Mekanisme tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat memiliki kepedulian terhadap keberlangsungan pelayanan publik karena keberadaan LPJU berkaitan erat dengan keselamatan pengguna jalan, keamanan lingkungan, dan aktivitas ekonomi masyarakat. Di sisi lain, pemerintah daerah memanfaatkan informasi tersebut sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran.

Interaksi yang terjalin tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga membangun hubungan saling percaya antara pemerintah dan masyarakat. Kepercayaan tersebut muncul ketika laporan masyarakat memperoleh respons yang cepat dan diikuti dengan tindakan nyata berupa perbaikan fasilitas yang mengalami kerusakan. Sebaliknya, apabila laporan tidak segera ditindaklanjuti, masyarakat cenderung menilai bahwa kualitas pelayanan pemerintah masih rendah. Oleh karena itu, komunikasi yang terbuka dan responsif menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan

publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis aparatur, tetapi juga oleh kualitas hubungan sosial yang dibangun selama proses pelayanan berlangsung. Semakin intens komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, semakin besar peluang terciptanya pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek pelayanan, melainkan sebagai mitra pemerintah dalam mendukung keberhasilan pelayanan LPJU. Partisipasi masyarakat terlihat melalui kesediaan memberikan informasi mengenai lokasi kerusakan, membantu petugas mengidentifikasi kondisi lapangan, serta menyampaikan masukan terkait kebutuhan penambahan titik penerangan pada wilayah tertentu. Bentuk partisipasi tersebut mencerminkan praktik *co-production*, yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Ostrom (1996) menjelaskan bahwa pelayanan publik akan lebih efektif apabila masyarakat dilibatkan dalam proses identifikasi masalah hingga evaluasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi sosial memberikan nilai tambah terhadap efektivitas pelayanan karena pemerintah memperoleh informasi yang lebih cepat dan akurat dari masyarakat sebagai pengguna layanan secara langsung.

Temuan penelitian ini sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015), yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam perspektif tersebut, pelayanan publik dibangun melalui hubungan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat, bukan semata-mata hubungan administratif antara penyedia dan penerima layanan. Selain itu, Osborne (2018) melalui konsep *Public Service Logic* menegaskan bahwa nilai pelayanan publik tercipta melalui interaksi yang berkelanjutan antara organisasi publik dengan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan LPJU di Kota Jayapura tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana penerangan jalan, tetapi juga oleh kemampuan aparatur membangun komunikasi yang partisipatif, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Interaksi sosial memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik LPJU di Kota Jayapura. Interaksi yang efektif mampu mempercepat penyampaian informasi, meningkatkan koordinasi antara pemerintah dan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga fasilitas umum. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan LPJU memerlukan penguatan mekanisme komunikasi dua arah melalui berbagai media, peningkatan kapasitas aparatur dalam membangun hubungan sosial dengan masyarakat, serta pengembangan sistem pengaduan yang mudah diakses oleh seluruh warga. Strategi tersebut tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat praktik tata kelola pemerintahan yang kolaboratif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Interaksi Sosial dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Efektivitas interaksi sosial dalam pelayanan LPJU dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung yang berasal dari pemerintah maupun masyarakat. Dari sisi pemerintah, komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan, keterbukaan komunikasi, dan kemudahan akses penyampaian pengaduan menjadi faktor yang mendorong terciptanya

hubungan yang baik dengan masyarakat. Aparatur berupaya memberikan informasi mengenai prosedur pelaporan serta perkembangan proses penanganan kerusakan sehingga masyarakat merasa memperoleh kepastian pelayanan. Dari sisi masyarakat, tingginya kepedulian terhadap keamanan lingkungan menjadi alasan utama masyarakat aktif melaporkan kerusakan LPJU. Sinergi tersebut menciptakan pola hubungan yang saling mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi turut memperkuat interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan telepon seluler, aplikasi WhatsApp, serta media sosial mempermudah masyarakat menyampaikan laporan kerusakan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas. Bagi pemerintah, pemanfaatan teknologi komunikasi mempercepat penerimaan informasi, memudahkan koordinasi dengan petugas lapangan, dan mempercepat proses tindak lanjut. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi sederhana dalam komunikasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Voorberg, Bekkers, dan Tummers (2015) yang menyatakan bahwa pemanfaatan partisipasi masyarakat dan media komunikasi dapat memperkuat inovasi dalam pelayanan publik melalui proses kolaborasi yang berkelanjutan.

Di samping faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas interaksi sosial. Hambatan utama berasal dari keterbatasan sumber daya manusia yang menangani pelayanan LPJU dibandingkan dengan luas wilayah pelayanan di Kota Jayapura. Selain itu, keterbatasan anggaran pemeliharaan menyebabkan tidak seluruh laporan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti. Ketersediaan kendaraan operasional, peralatan teknis, dan material pengganti yang terbatas juga berdampak pada lamanya waktu perbaikan. Akibatnya, masyarakat terkadang menilai pelayanan pemerintah kurang responsif meskipun pemerintah telah berupaya melakukan penanganan sesuai kemampuan yang dimiliki.

Hambatan lain yang ditemukan adalah masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai mekanisme penyampaian pengaduan serta pentingnya menjaga fasilitas umum. Beberapa kerusakan LPJU terlambat dilaporkan karena masyarakat menganggap perbaikan sepenuhnya merupakan tanggung jawab pemerintah. Selain itu, terdapat pula kasus kerusakan fasilitas akibat vandalisme maupun faktor eksternal lainnya yang menyebabkan frekuensi perbaikan meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kapasitas organisasi pemerintah, tetapi juga memerlukan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam menjaga aset publik. Oleh karena itu, edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pelaporan dan pentingnya menjaga fasilitas umum menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan LPJU membutuhkan penguatan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyediaan sarana pendukung pelayanan yang memadai. Temuan ini memperkuat pendapat Bovaird (2007) bahwa pelayanan publik yang berkualitas dibangun melalui hubungan kemitraan antara pemerintah dan masyarakat, bukan melalui pendekatan birokratis semata. Dengan demikian, pemerintah daerah perlu mengembangkan strategi pelayanan yang lebih kolaboratif melalui penguatan sistem pengaduan berbasis digital, peningkatan

kompetensi aparatur, penyediaan sumber daya yang memadai, serta perluasan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan pelayanan LPJU yang lebih cepat, responsif, transparan, dan berkelanjutan sehingga memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat Kota Jayapura.

4. SIMPULAN

Interaksi sosial memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) di Kota Jayapura. Interaksi yang dibangun melalui komunikasi yang terbuka, koordinasi yang efektif, serta partisipasi aktif masyarakat dalam menyampaikan informasi mengenai kondisi fasilitas LPJU mampu mempercepat proses identifikasi permasalahan dan penanganan kerusakan. Hubungan yang bersifat kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis infrastruktur tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan administratif, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas hubungan sosial yang terjalin antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai mitra dalam penyelenggaraan pelayanan.

Efektivitas interaksi sosial dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung, seperti komitmen aparatur, keterbukaan komunikasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan partisipasi masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, sarana operasional, serta luasnya wilayah pelayanan masih menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat sistem pelayanan melalui peningkatan kapasitas aparatur, pengembangan mekanisme pengaduan yang lebih mudah diakses, optimalisasi pemanfaatan teknologi digital, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pemeliharaan fasilitas publik. Upaya tersebut diharapkan mampu mewujudkan pelayanan LPJU yang lebih responsif, transparan, partisipatif, dan berkelanjutan, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan inovasi sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

REFERENSI

- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community co-production of public services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315692289>

- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- 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)
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- 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*, 17(9), 1333–1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>