

## ABSTRAK

### KERJA SAMA ANTARAKTOR DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (Studi tentang Penerapan Aplikasi Lampung-In)

Oleh

INDAH WIRA MULIANA

Transformasi digital pelayanan publik telah menjadi prioritas nasional, termasuk di Provinsi Lampung. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya keterbukaan informasi publik, lemahnya pengelolaan pemerintahan berbasis elektronik, serta terbatasnya partisipasi masyarakat. Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Pemerintah Provinsi Lampung mengembangkan aplikasi Lampung-In melalui kerja sama antara Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda), Dinas Komunikasi dan Informatika DKI Jakarta, dan *Jakarta Smart City* dengan mengadaptasi platform Jakarta Kini (JAKI). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme kerja sama antaraktor pemerintah serta peran partisipasi masyarakat dalam penerapan aplikasi Lampung-In. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan kerangka *co-production* Nabatchi, Sancino, dan Sicilia (2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama lintas daerah mendukung inovasi pelayanan publik digital, meskipun keterlibatan masyarakat masih terbatas pada tahap penggunaan layanan, sementara tahap perancangan dan evaluasi belum optimal. Tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur, integrasi sistem yang belum maksimal, serta perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan tata kelola digital dan perluasan partisipasi masyarakat yang inklusif guna meningkatkan keberlanjutan pelayanan publik digital di Provinsi Lampung.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Transformasi Digital, Co-production, Kerja Sama Pemerintah, Partisipasi Masyarakat, Lampung-In.*

## **ABSTRACT**

### ***INTER-ACTOR COOPERATION IN DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICES (A Study on the Implementation of the Lampung-In Application)***

**By**

**INDAH WIRA MULIANA**

*The digital transformation of public services has become a national priority, including in Lampung Province. However, its implementation still faces challenges such as low public information openness, weak electronic-based government management, and limited community participation. In response, the Lampung Provincial Government developed the Lampung-In application through cooperation between the Provincial Development Planning Agency (Bappeda), the Communication and Informatics Office of DKI Jakarta, and Jakarta Smart City, adapting the Jakarta Kini (JAKI) platform. This study aims to analyze the cooperation mechanism among government actors and the role of community participation in the implementation of the Lampung-In application. This research employs a qualitative case study approach. Data were collected through interviews and documentation and analyzed using the co-production framework of Nabatchi, Sancino, and Sicilia (2017). The findings show that inter-regional cooperation supports digital service innovation, although community involvement remains limited at the design and evaluation stages. Challenges include infrastructure limitations, suboptimal system integration, and varying levels of digital literacy. These findings highlight the importance of strengthening digital governance and expanding inclusive community participation to improve the sustainability of digital public services in Lampung Province.*

**Keywords :** *Public Services, Digital Transformation, Co-production, Government Cooperation, Community Participation, Lampung-In.*