

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara global, banyak negara telah berhasil menerapkan layanan publik yang efisien, tepat waktu, dan berfokus pada masyarakat. Di Indonesia, pemerintah menggunakan teknologi digital untuk mempercepat prosedur administratif dan mengurangi praktik korupsi. Salah satu inovasi yang telah diterapkan adalah penggunaan digital, yang memudahkan masyarakat umum untuk mengakses berbagai layanan pemerintah, seperti asuransi kesehatan dan perpajakan. Selain itu, layanan publik Indonesia juga menekankan prinsip yang menekankan kebutuhan setiap individu melalui perilaku yang ramah dan adil kepada semua orang. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan memastikan bahwa layanan diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum. Dalam hal meningkatkan standar layanan publik untuk masyarakat umum, efisiensi, inovasi, dan dukungan merupakan faktor penting.

Masih dalam konteks di Indonesia, pelayanan publik terus menghadapi tantangan yang signifikan, terutama dalam hal efisiensi dan aksesibilitas. Meskipun pemerintah telah mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti digitalisasi dan pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP), proses birokrasi dan kurangnya standar yang jelas untuk pemberian layanan tetap menjadi kendala utama. Untuk menciptakan layanan publik yang baik, pemerintah Indonesia harus memastikan bahwa layanan tidak hanya tepat waktu tetapi juga mudah diakses oleh semua masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah perkecilan. Selain itu, penting bagi penyedia layanan untuk menegakkan prinsip empati dan personal ketika memberikan layanan sehingga masyarakat umum diperlakukan secara adil. Dengan meningkatkan standar layanan publik dan mempercepat proses administrasi, Indonesia dapat menciptakan layanan publik yang lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Salah satu bukti pelayanan publik di Indonesia mengalami proses yang cukup baik adalah dengan hadirnya dasar hukum terkait dengan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai semua kegiatan baik yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penyediaan fasilitas, pelayanan, maupun kegiatan lain yang dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kurniawan, 2017).

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan publik, termasuk kebijakan publik. Masyarakat yang ingin mengurus dokumen administratif, seperti KTP, surat izin, atau pembayaran pajak, harus datang langsung ke kantor pemerintah dengan memperhatikan proses pengurusan dan lama waktu yang dibutuhkan. Namun, kini banyak layanan publik yang telah bertransformasi menjadi platform digital yang memungkinkan masyarakat umum mengaksesnya secara daring tanpa harus melakukan log in atau harus datang ke tempat. Program seperti e-KTP, aplikasi Online Single Submission (OSS) untuk perizinan usaha, dan layanan pajak daring merupakan beberapa contoh bagaimana pemerintah Indonesia menerapkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi prosesnya. Indonesia terus meningkatkan layanan berbasis digital untuk mempercepat proses administratif dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat di setiap wilayah, termasuk daerah terpencil.

Pelayanan publik mengalami perubahan signifikan yang dipengaruhi oleh meningkatnya teknologi digital yang dapat mempermudah aktivitas masyarakat. Perkembangan sistem pembayaran digital melalui aplikasi transportasi daring, dan layanan e-commerce telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Ponsel pintar yang terhubung dengan jaringan internet yang stabil memungkinkan

masyarakat untuk mengakses berbagai layanan hanya dengan satu panggilan telepon. Hal ini menandakan bahwa kehidupan sehari-hari masyarakat semakin bergantung pada teknologi yang terus berkembang, yang memudahkan mereka dalam melakukan berbagai aspek kehidupan, seperti perbankan, traveling, transportasi, pariwisata, dan usaha. Diharapkan dengan semakin meluasnya pemanfaatan teknologi, pemerintah dapat terus mengembangkan layanan publik yang inovatif dan adaptif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam.

Seiring berjalannya waktu, dunia industri dan komersial diharuskan untuk terus berkembang. Populasi modern menginginkan transaksi yang lebih efisien dan aktivitas ekonomi yang tidak boleh dilakukan secara langsung. Transaksi yang dilakukan tanpa kontak fisik atau melalui media elektronik disebut sebagai transaksi elektronik. Transaksi Elektronik adalah jenis transaksi bisnis yang dilakukan dengan menggunakan komputer atau media elektronik lainnya (Budhijanto, 2013). Perkembangan jaman, yaitu pada periode revolusi Industri 4.0, merupakan era digital di mana semua entitas dapat berkomunikasi secara *real time*, tanpa memandang waktu, dengan memanfaatkan teknologi internet dan *Cyber Physycal System* (CPS) (Sutopo, 2018). Perkembangan teknologi informasi dalam sistem transaksi elektronik atau digital menjadi kenyataan yang disadari oleh masyarakat umum (Bahri, 2020). Perkembangan itu membawa pengaruh dalam perdagangan dan industri, yaitu pelaku usaha. Pembayaran merupakan salah satu sektor pertumbuhan fintech yang paling menonjol di Indonesia.

Hal ini menjadi urgen bagi setiap penjual dan pembeli untuk memahami metode pembayaran yang ditawarkan di awal dari bisnis mereka dan secara teratur memeriksa apakah metode tersebut sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan mereka. Metode pembayaran bervariasi sesuai dengan biaya dan manfaatnya, seperti biaya transaksi, biaya melakukan bisnis dengan setiap individu, biaya waktu, keamanan, kenyamanan, dan faktor lainnya. Mengikuti perkembangan teknologi keuangan yang telah memunculkan berbagai inovasi dalam sistem pembayaran, penggunaan tunai sebagai metode pembayaran telah tergantikan oleh metode pembayaran nontunai yang lebih ekonomis dan efisien. Hal ini juga dilakukan oleh Bank Indonesia (BI) melalui penggunaan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Tujuan dari gencar ini adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa transaksi digital memiliki beberapa keunggulan, seperti efisien, cepat, aman, dan transparan (Risma Arum Azzahroo, 2021).

Seiring dengan kemajuan teknologi digital, terjadi pergeseran paradigma dalam praktik administrasi publik, menjauh dari paradigma birokratis menuju pendekatan yang lebih berbasis teknologi, kolaboratif, dan partisipatif. Salah satu contoh spesifik dari perubahan ini adalah program SIAP QRIS yang dibuat untuk mendigitalkan transaksi keuangan di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam konteks administrasi publik, program ini berfokus pada transisi dari paradigma administrasi tradisional, yang memandang pemerintah sebagai peserta aktif dalam urusan publik, ke paradigma baru yang lebih berfokus pada tata kelola kolaboratif dan Co-Creation, di mana publik, bisnis, dan pemerintah semuanya memainkan peran kunci dalam menciptakan nilai bersama (nilai publik). SIAP QRIS bukan sekadar program pembayaran digital, tetapi juga merupakan strategi transformasi layanan publik berbasis teknologi informasi, keterbukaan informasi, dan partisipasi aktif dari para peserta UMKM. Oleh karena itu, studi ini menyoroti SIAP QRIS sebagai komponen proses modernisasi administrasi publik Indonesia, khususnya dalam konteks ekonomi digital.

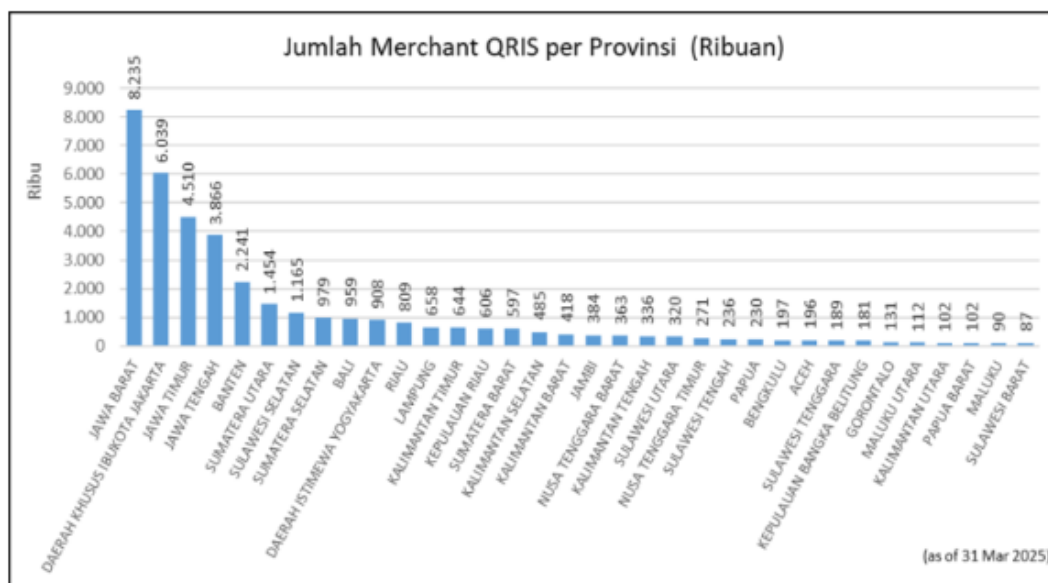
Sebagai upaya meningkatkan inklusi keuangan dan mendorong digitalisasi UMKM, Bank Indonesia (BI) dalam mendukung ekosistem usaha yang kondusif menghadirkan pada beberapa tahun yang lalu dengan meluncurkan program baru terkait ekonomi keuangan digital. Peluncuran di tahun 2019, dan baru berlaku pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2020. Program SIAP (Siap, Inovatif, Aman, Pakai) QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) (Bank Indonesia, 2020). Bank Indonesia secara resmi mengumumkan *Quick Response Code Indonesian Standard* atau QRIS pada 1 Januari 2020. Dalam Pasal 1 dalam

Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini yang dimaksud dengan Standar Nasional QR Code Pembayaran (Quick Response Code Indonesian Standard) yang selanjutnya disebut QRIS adalah Standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia (Bank Indonesia 2020). Sebagaimana yang disampaikan Bank Indonesia (BI) dalam PADG No.21/18/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran, yang menjabarkan penerapan standar QRIS internasional untuk setiap pembayaran, diharapkan setiap Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis kode QR dapat memanfaatkan QRIS. Pengertian QRIS sendiri merupakan tag QR Code yang dikembangkan oleh lembaga keuangan Indonesia dengan tujuan untuk memudahkan transaksi di dalam negeri. *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) merupakan kode QR nasional yang banyak digunakan yang memungkinkan pembayaran virtual melalui program uang elektronik berbasis server, domain virtual, dan mobile banking (Wulandari, 2021).

QRIS memungkinkan pedagang atau penjual menerima pembayaran sejumlah uang dan barang elektronik tertentu yang telah terdaftar di BI. Berkat standarisasi kode QR tersebut, satu kode QR dapat digunakan oleh beberapa aplikasi yang menyediakan layanan pembayaran kode QR atau Penyelenggara Jasa Keuangan (PJSP) yang telah disetujui BI. Langkah-langkah untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran adalah sebagai berikut: 1) Buka aplikasi perbankan atau uang; 2) Mencari ikon atau gambar QR/bayar; 3) Pindai QRIS pedagang; 4) Masukkan nominal; 5) Masukkan PIN; dan 6) Klik tombol bayar dan selesai. Bila memilih metode pembayaran menggunakan QRIS, dapat disimpulkan bahwa metode pembayaran tersebut sangat menguntungkan bagi pengguna, antara lain: Pertama. Cepat dan mudah digunakan: Kedua. Tidak perlu transfer uang: Ketiga. Tidak perlu verifikasi kebenaran kode QR: Keempat. Semua PJSP sudah mengantongi izin dan termonitor oleh BI: dan Kelima. Biaya admin tidak dikreditkan kepada pengguna (Risma Arum Azzahroo, 2021).

Penerapan sistem pembayaran QRIS memberikan manfaat bagi UMKM dan konsumen. Sistem ini memudahkan transaksi jual beli yang lebih praktis, cepat, dan aman bagi kedua belah pihak. Pelaku UMKM dapat melakukan analisis hasil transaksi secara real-time tanpa harus memberikan sisa uang yang merupakan peredaran uang palsu yang bersifat sensitif, tidak aman, dan berbahaya (Lela, A., dkk, 2023). Secara umum, sistem pembayaran digital bermanfaat untuk mendorong pertumbuhan usaha kecil dan menengah karena efisiensinya dan harga wajar yang ditawarkannya.

Daftar Provinsi dengan Merchant QRIS Terbanyak berikut ini:



Gambar 1.1 Jumlah Merchant QRIS per Provinsi (ASPI,2025)

Dari gambar diatas terlihat bahwa nilai transaksi nontunai di Provinsi Sulawesi Selatan melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah mencapai Rp6,5 triliun per Juli 2025, jumlah pengguna Qris di Sulawesi Selatan tercatat sebanyak 1,3 juta orang, dengan ini menempatkan Sulawesi Selatan pada peringkat kesembilan secara nasional, di Kota Makassar sendiri sekitar 43% pelaku UMKM atau merchant di SulSel yang menggunakan QRIS. Sedangkan di Kota Makassar sendiri sekitar 559.000 orang pengguna Qris di Kota Makassar (Maruto, 2025). Dengan makin banyaknya pedagang yang berpartisipasi dalam sistem pembayaran QRIS digital melalui ASPI, maka jumlah pengguna QRIS, baik dari kalangan pelaku usaha maupun konsumen, juga semakin bertambah. Hal ini berkontribusi pada sistem transaksi nontunai yang lebih inklusif dan efisien.

Pencapaian ini menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran dan partisipasi pelaku usaha, termasuk UMKM, dalam menerapkan sistem pembayaran berbasis QRIS. Namun, hal ini juga mengindikasikan adanya potensi yang dapat dikembangkan lebih cepat untuk meningkatkan jumlah merchant QRIS di Sulawesi Selatan, khususnya di daerah yang memiliki UMKM. Adapun sasaran untuk penggunaan SIAP QRIS adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), Rumah Sakit, dan Pasar Tradisional. Pasar Kampung Baru Makassar salah satu pasar yang telah menjalankan Program SIAP (Sehat, Inovatif, Aktif, Pakai) QRIS. Salah satu pasar di Kota Makassar yang terletak di Jl. Pattimura No.20, Bulu Gading, Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Bersama Dinas Perdagangan dan Perindustrian dan Perumda Pasar Makassar Raya, Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan meluncurkan Program SIAP QRIS di Pasar Kampung Baru Makassar. Pasar Kampung Baru merupakan salah satu pasar di Makassar yang sudah menerapkan QRIS. Dengan kata lain, hingga saat ini, lebih dari 80 pedagang pasar (90 persen) telah menerima pembayaran non-tunai melalui QRIS (Tasrif, 2021).

Pasar Kampung Baru memiliki potensi ekonomi yang cukup besar dengan karakteristik sebagai berikut: 18 ruko, 94 kios, 18 kios/lapak kecil yang disewakan, dan 113 kios, meskipun demikian, front toko dan front pasar sebagian besar berada di angka 0. Potensi pertumbuhan pasar mencapai 72,69 persen, yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan sumber daya bisnis di pasar (Karya, 2024).

Saat ini, lebih dari 90% dari total pedagang di Pasar Kampung Baru telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Hal ini dapat kita simpulkan bahwa tingginya tingkat penerimaan digitalisasi transaksi di pasar tradisional, dan juga menyoroti keberhasilan program SIAP QRIS dalam mempromosikan penggunaan teknologi pembayaran nontunai di tingkat lokal. Penggunaan QRIS di Pasar Kampung Baru memudahkan pembeli dan penjual untuk bertransaksi secara lebih cepat, aman, dan efisien. Selain itu, maraknya penggunaan QRIS di pasar ini mendorong para pelaku UMKM di Pasar Kampung Baru untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi digital guna meningkatkan operasional bisnisnya. Hal inilah yang menjadi landasan dalam penelitian ini untuk lebih diketahui lebih lanjut dan mendalam.

Untuk lebih memperkuat penelitian ini dalam konteks literatur, penulis melampirkan beberapa hasil penelitian terlebih dahulu. Pertama, Ramaswamy dan Prahalad meneliti terkait implikasi bagi bisnis dan pelanggan yang lebih menyeluruh dan saling terkait, yang menyatakan bahwa ide dan saran pelanggan sangat penting bagi kreativitas, inovasi, strategi, dan kepemimpinan eksekutif perusahaan. *Co-Creation* adalah proses pengembangan sistem, produk, atau layanan yang melibatkan pelanggan dan setiap aspek perusahaan. Dalam buku "*The Future of Competition* (Harvard Business School Press, 2004). Masa Depan Persaingan, diterbitkan oleh Harvard Business School Press pada tahun 2004.

Pelayanan publik yang efektif tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan pemerintah kepada masyarakat umum, tetapi juga menyoroti adanya kolaborasi yang lebih intens antara berbagai pemangku kepentingan. Untuk mengatasi kompleksitas era modern,

pemerintah tidak dapat bekerja sendiri untuk memberikan solusi bagi kebutuhan masyarakat umum. Kolaborasi dengan masyarakat umum, sektor swasta, dan organisasi sosial sangat penting untuk menciptakan layanan yang lebih inovatif dan responsif. Salah satu model kolaboratif yang terbukti mampu mendorong inovasi dalam pelayanan publik adalah konsep *co-creation* (Prahalad & Venkat Ramaswamy, 2004). Model ini menunjukkan bahwa masyarakat bukan hanya penerima layanan tetapi juga peserta aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan tersebut (Himura & Setiawan, 2022).

Co-Creation merupakan strategi inovatif yang relatif baru yang dapat dilihat sebagai bentuk khusus dari proses kolaboratif antara penyedia layanan publik dan penduduk nasional (Voorberg, dkk, 2015). *Co-Creation* mendorong penyedia layanan publik dan warga negara untuk berpartisipasi dalam inovasi layanan. *Co-Creation* memungkinkan transfer pengetahuan dari pengembangan layanan profesional ke layanan yang sesuai untuk membantu para ahli. Warga negara tidak hanya dipandang sebagai penerima manfaat tetapi juga sebagai kolaborator yang harus bersedia membantu dalam proses penyampaian dan penerapan layanan (Jalonen, H., dkk, 2021).

Penelitian *Co-Creation* dalam konteks di Indonesia terkait pelayanan publik di telah pernah dilakukan, melalui (Himura & Setiawan, 2022) yang membahas *Co-Creation* Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Bandung. Oleh karena itu, penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan proses *Co-Creation* memerlukan pertimbangan yang cermat. Teknologi digital memainkan peran penting dalam memfasilitasi interaksi jangka panjang antara penyedia layanan dan masyarakat nasional, membangun sumber daya layanan yang tepat, dan mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam bekerjasama. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga memungkinkan terjadinya pembagian tanggung jawab dan kontribusi selama proses pengembangan keputusan antara pemerintah nasional dan organisasi penyedia layanan (Lember, V., Brandsen, dkk, 2019).

Dalam penelitian ini, fokus utama dari penelitian ini adalah menganalisis proses *Co-creation* dalam program SIAP QRIS di sektor UMKM di Pasar Kampung Baru, Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *Co-creation* ini sebagai inovasi layanan publik, dapat meningkatkan kolaborasi antara Bank Indonesia, Perumda Pasar, Dinas Perdagangan, dan UMKM dalam menerapkan sistem pembayaran digital berbasis QRIS. Diharapkan penelitian ini juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui transformasi digital.

Berdasarkan beberapa penelitian terlebih dahulu yang penulis telusuri, terdapat beberapa penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya di lokasi yang berbeda, dan juga variable, dan fokus penelitian yang berbeda seperti penelitian yang dilakukan oleh (Nanda dkk., 2023) dengan judul "Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan *Quick Response Code* Indonesia (QRIS) Dalam Mendorong UMKM Go Digital." Menurut penelitian, QRIS dapat digunakan secara efektif di masa pandemi dan di masa mendatang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum secara digital. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi dan efektivitas berdampak negatif terhadap penggunaan *Quick Response Code* Indonesia (QRIS) dalam mendorong UMKM go digital yang digunakan secara efektif oleh penyedia layanan, termasuk pelanggan, kecuali jika terdapat keluhan pelanggan terhadap penggunaan QRIS dan jaringan yang kurang stabil, yang mengakibatkan efisiensi dan efektivitas kurang ideal. QRIS juga berdampak negatif signifikan terhadap perilaku UMKM.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian oleh (Nanda dkk., 2023), berfokus pada evaluasi efektivitas dan efisiensi penggunaan QRIS sebagai alat transformasi digital UMKM. Jadi dapat kita lihat fokus utamanya adalah pada dampak penggunaan QRIS terhadap efisiensi transaksi, produktivitas UMKM, dan aksesibilitas pasar. Penelitian mereka bersifat kuantitatif, dengan data yang menunjukkan efektivitas penggunaan QRIS untuk mendigitalkan sektor UMKM secara umum tanpa mengungkap partisipasi aktif UMKM dalam proses inovasi atau keputusan. Sebaliknya,

penelitian ini mengkaji proses Co-creation sebagai pendekatan kolaboratif terhadap implementasi program SIAP QRIS. Menurut penelitian ini, UMKM tidak hanya dilihat sebagai pengguna teknologi tetapi juga sebagai peserta aktif dalam merancang dan mengembangkan program QRIS bekerja sama dengan pemerintah dan penyedia layanan keuangan. Penelitian ini mengkaji atau melihat bagaimana kerja sama UMKM selama proses kolaboratif dapat menghasilkan layanan publik yang lebih relevan dan inovatif, khususnya dalam konteks lokal di Pasar Kampung Baru, Kota Makassar. Konteks lokal ini menawarkan wawasan dan peluang yang unik, seperti tingkat adopsi teknologi dan interaksi pemangku kepentingan, yang belum dibahas secara khusus dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Torfing, dkk, 2019) Penelitian yang berjudul “Transforming the Public Sector into an Arena for Co-Creation: Barriers, Drivers, Benefits, and the Way Forward”, dalam penelitiannya memberikan wawasan konseptual dan teoritis yang komprehensif tentang transformasi sektor publik menjadi *Co-Creation*. Peneliti membahas berbagai strategi, taktik, manfaat, dan tantangan untuk mengintegrasikan penciptaan *Co-Creation* dalam layanan publik. Penelitian ini juga berfokus pada bagaimana pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung warga negara dalam proses inovatif mereka dan mengidentifikasi faktor struktural dan organisasi yang menghambat keberhasilan penciptaan *Co-Creation* dalam skala global. Selain itu, Torfing, dkk, lebih berfokus pada isu-isu tingkat makro, seperti perubahan sistemik di sektor publik dan bagaimana penciptaan *Co-Creation* dapat berfungsi sebagai strategi reformasi.

Kemudian perbedaan penelitian terdahulu dengan yang sekarang sebaliknya dalam penelitian saya ini berfokus pada konteks mikro, yaitu interaksi antara Bank Indonesia selaku sektor pemerintah, Dinas Perdagangan dan Perindustrian/ perumda pasar raya makassar, dan UMKM dalam program khusus, SIAP QRIS. Penelitian ini juga mengintegrasikan teknologi digital sebagai komponen kunci dari proses penciptaan *Co-Creation*, suatu aspek yang bukan menjadi fokus dalam penelitian (Torfing, dkk, 2019). Selanjutnya, Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Alfita dkk., 2024) dengan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan *Co-Creation* (Studi Kasus Kota Bandung)” dalam penelitiannya Alfita dkk. berfokus pada inovasi layanan publik melalui penciptaan bersama dalam konteks Bandung, di mana pemerintah dan masyarakat umum bekerja sama untuk mengembangkan solusi inovatif yang dapat meningkatkan standar layanan publik secara umum. Penelitian ini lebih berfokus pada peran pemerintah kota sebagai otoritas utama dan masyarakat sebagai mitra dalam melaksanakan kebijakan dan program yang inklusif. Pendekatan ini memiliki cakupan yang lebih komprehensif, meliputi berbagai sektor layanan publik tanpa membahas konteks tertentu seperti sektor ekonomi atau teknologi.

Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian ini membahas program SIAP QRIS di Pasar Kampung Baru Kota Makassar lebih berfokus pada sektor ekonomi mikro, khususnya UMKM, sebagai aktor utama dalam penerapan *Co-creation*. Penelitian ini secara khusus mengkaji bagaimana pelaku UMKM di Pasar Kampung Baru dapat bekerja sama dengan pemerintah dan penyedia teknologi keuangan untuk menerapkan program SIAP QRIS sebagai sistem pembayaran digital. Salah satu aspek penelitian yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya adalah kontribusi baru yang berfokus pada integrasi *Co-creation* dengan teknologi digital dalam konteks pasar tradisional di Makassar. Untuk menganalisis secara lebih mendalam mengenai kendala dalam *Co-Creation* dalam program siap qris di pasar kampung baru kota Makassar, dengan menggunakan model DART Model Prahalad & Venkat Ramaswamy (2004), empat indikator yang mengidentifikasi ada empat faktor utama yaitu: *Dialogue* (Dialog), *Access* (Akses), *Risk Assessment* (Penilaian Risiko), dan *Transparency* (Keterbukaan).

Berdasarkan uraian fenomena diatas, maka penelitian ini mencoba menguraikan penerapan *Co-Creation* pada Program SIAP QRIS dapat meningkatkan partisipasi UMKM di

Pasar Kampung Baru, Kota Makassar, dalam memanfaatkan teknologi pembayaran digital berbasis QRIS?, Rencana penelitian ini akan menganalisis dan menggambarkan *Co-Creation* Dalam Program Siap Qris Pada Sektor Umkm Di Pasar Kampung Baru Kota Makassar dengan berpedoman pada metode *Co-Creation* dengan empat indikator yaitu, *Dialog*, *Accses*, *Risk Assessment*, dan *Transparacy*. Oleh karena itu penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan tersebut di atas melalui proses *Co-Creation* pada program SIAP QRIS dengan judul “**CO-CREATION DALAM PROGRAM SIAP QRIS PADA SEKTOR UMKM DI PASAR KAMPUNG BARU KOTA MAKASSAR**”.

1.2 Tinjauan Teori

Selanjutnya peneliti melakukan tinjauan terhadap beberapa pendapat yang dapat menjelaskan dan mengukur *Co-Creation* sebagai inovasi pelayanan publik.

Untuk memahami dinamika dan interaksi dalam program SIAP QRIS di sektor UMKM di Pasar Kampung Baru, Kota Makassar, penting untuk menerapkan tinjauan teori yang dapat memperjelas proses *co-creation* antara pemangku kepentingan dan pelaku umkm. Salah satu teori yang memahami fenomena ini adalah Model DART, yang dikembangkan oleh (Prahald & Venkat Ramaswamy, 2004) . Teori ini memberikan wawasan tentang bagaimana nilai bersama dapat muncul melalui interaksi aktif antara pemangku kepentingan dalam program ini, dan pelaku UMKM . Empat komponen utama Model DART adalah Dialogue (Dialog), Access (Akses), Risk Assessment (Penilaian Risiko), Transparency (Transparansi). Elemen ini memberikan panduan untuk memahami peran setiap individu dalam proses nilai melalui penggunaan QRIS dalam transaksi UMKM kuliner. Penelitian ini akan membandingkan setiap indikator Model DART dengan implementasi program SIAP QRIS di Pasar Kampung Baru, Kota Makassar, yang diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana teknologi pembayaran digital dapat memperkuat ikatan komunitas dan partisipasi UMKM.

Indikator-indikator DART Model yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Indikator	Penjelasan
<i>Dialogue</i> (Dialog)	Komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna sangat penting untuk menumbuhkan saling pengertian dan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam proses penciptaan bersama.
Access (Akses)	Akses memudahkan untuk mendapatkan informasi, produk, atau layanan yang relevan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam suatu sistem atau program.
<i>Risk Assessment</i> (Penilaian Risiko)	Untuk meningkatkan keamanan dan kepercayaan pengguna, perlunya untuk mengidentifikasi dan mengurangi risiko potensial yang mungkin timbul dalam proses suatu sistem.
<i>Transparency</i> (Transparansi)	Keterbukaan informasi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan untuk menumbuhkan kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik.

Tabel 1.1 Indikator Model DART

a. *Dialogue* (Dialog)

Dalam konteks program SIAP QRIS di Pasar Kampung Baru, dialog menjadi komponen penting dalam membangun komunikasi antara UMKM dengan pemangku kepentingan, seperti Bank Indonesia, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, pelaku UMKM. Komunikasi yang efektif memungkinkan penyebaran informasi mengenai manfaat, penggunaan, dan teknologi operasional *system* QRIS. Selain itu, komunikasi yang aktif dapat meningkatkan pemahaman UMKM terhadap teknologi pembayaran digital dan mendeteksi adanya potensi masalah. Jika dialog berjalan dengan baik, maka penggunaan QRIS oleh UMKM akan lebih maksimal karena mereka akan lebih terlibat dan memahami proses digitalisasi usaha mereka.

b. Access (Akses)

Akses menjadi komponen utama dalam mendorong UMKM pengguna program SIAP QRIS. Kemudahan mengakses informasi mengenai proses pembayaran, proses transaksi, dan keuntungan dari QRIS menjadi hal yang krusial agar UMKM merasa aman dan yakin saat menggunakan sistem pembayaran digital ini. Tanpa kemudahan akses informasi, UMKM bisa jadi kesulitan memahami prosesnya atau merasa ragu untuk menggunakan teknologi ini. Oleh karena itu, pemerintah dan penyedia layanan harus memastikan bahwa seluruh informasi terkait QRIS tersedia dengan mudah, baik melalui media digital, pembelajaran langsung, maupun pendampingan berkala.

c. Risk Assessment (Penilaian Risiko)

Dalam menggunakan QRIS, pelaku UMKM harus memahami berbagai risiko potensial, seperti keamanan transaksi, perlindungan data pelanggan, dan kegagalan teknis. Tujuan penilaian risiko adalah untuk mengantisipasi potensi masalah dan memberikan solusi untuk mengurangi dampaknya. Pemerintah dan penyedia layanan. Sistem QRIS ini ingin mengedukasi pelaku UMKM mengenai langkah-langkah yang perlu diambil untuk memastikan bahwa sistem pembayaran digital ini dapat digunakan secara aman dan efektif. UMKM akan lebih percaya diri dalam menggunakan QRIS jika memiliki pemahaman yang cukup tentang risiko dan cara mengatasinya.

d. Transparency (Transparansi)

Transparansi dalam penerapan QRIS sangat penting untuk menumbuhkan rasa percaya antara pemerintah dan pelaku UMKM. Pelaku usaha harus memahami manfaat, biaya yang disepakati, dan hal-hal lain yang terjadi dalam sistem QRIS. Jika informasi disajikan dengan jelas dan akurat, UMKM akan lebih mungkin menggunakan layanan ini. Selain itu, transparansi juga dapat menunjukkan dampak positif penggunaan QRIS, seperti peningkatan transaksi digital dan manfaat ekonomi bagi UMKM, yang dapat membantu lebih banyak pelaku usaha untuk berpartisipasi dalam program ini.

Model DART menekankan begitu pentingnya bagi pelaku usaha dan pelanggan untuk bekerja sama guna menciptakan tujuan bersama. Dialog yang efektif membuka komunikasi dua arah yang mendukung pengambilan keputusan bersama. Akses jangka panjang terhadap informasi dan layanan memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi aktif dalam penciptaan bersama. Selain itu, pelaku usaha dan pelanggan harus berkomitmen penuh terhadap penilaian risiko sehingga kepekaan terhadap konsekuensi penggunaan produk meningkat. Transparansi informasi juga memainkan peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan hubungan bisnis yang kuat.

Ada beberapa teori yang menjelaskan bagaimana interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan atau produk dapat menghasilkan hasil yang saling menguntungkan dalam proses memahami konsep penciptaan bersama. Salah satu kontribusi terpenting dalam bidang ini berasal dari (Ranjan, K.R., & Read, 2016), yang menjelaskan konsep "*Value Co-Creation*" dan menawarkan panduan mengenai bagaimana kedua belah pihak saling berinteraksi untuk menciptakan sebuah nilai. Adapun elemen-elemen dalam *Co-Production* yang meliputi *equity, interaction, dan knowledge sharing*, berikut penjelesannya:

Indikator	Penejelasan
<i>Interaction</i> (Interaksi)	Partisipasi aktif pelanggan dalam proses produksi yang memungkinkan kolaborasi antara pelanggan dan perusahaan.
<i>Equity</i> (Ekuitas)	Kesetaraan adalah kontribusi antara pelanggan dan perusahaan, di mana masing-masing kedua pihak memiliki peran dalam menciptakan nilai bersama.
<i>Sharing Knowledge</i> (Berbagi)	Pelanggan menyediakan informasi dan

Pengetahuan)	wawasan yang dapat membantu usahanya meningkatkan kualitas barang atau layanan mereka.
--------------	--

Tabel 1. 2 Indikator Value Co-Creation

- a. *Interaction* (Interaksi)
 Interaksi dalam program SIAP QRIS akan terlihat dari hubungan yang erat antara pemerintah, penyedia layanan QRIS, dan pelaku UMKM. Setiap interaksi menciptakan peluang untuk memahami, berbagi informasi, dan memenuhi kebutuhan setiap pihak. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana interaksi antara pelaku UMKM dan pemangku kepentingan lain dalam program ini dapat meningkatkan keterlibatan pelaku UMKM dan memberi mereka pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat sistem pembayaran digital dalam mengembangkan usaha mereka.
- b. *Equity* (Ekuitas)
 Dalam konteks SIAP QRIS, ekuitas mengacu pada layanan yang diberikan oleh pemerintah dan organisasi terkait untuk membantu UMKM dalam pemberdayaan mereka. Selain itu, keinginan UMKM untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan co-creation ini, seperti mengintegrasikan usaha mereka ke dalam sistem QRIS dan memanfaatkan perangkat digital, merupakan hasil penting dari keseimbangan tersebut. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana kedua belah pihak (pemerintah dan UMKM) saling bertukar ide dan dukungan untuk menciptakan visi bersama.
- c. *Sharing Knowledge* (Berbagi Pengetahuan)
 Adalah komponen penting dari proses Co-Creation, khususnya dalam hal penggunaan teknologi QRIS. Dalam penelitian ini, berbagai pengetahuan akan dieksplorasi dengan mengidentifikasi bagaimana konsumen (pelaku UMKM) dan penyedia layanan (instansi pemerintah dan organisasi terkait) berbagi informasi, ide, dan kreativitas untuk meningkatkan pemanfaatan QRIS. Informasi yang diberikan dapat mencakup cara menggunakan QRIS secara efektif serta beberapa strategi pemasaran yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan pendapatan bagi UMKM.

Co-production adalah proses di mana pelanggan terlibat dalam penciptaan produk atau layanan, bukan hanya menjadi konsumen pasif. Melalui interaksi aktif dengan perusahaan, pelanggan dapat menawarkan harga yang dapat meningkatkan kualitas dan relevansi produk yang ditawarkan. Selain itu, adanya saling pengertian antara pelanggan dan bisnis memungkinkan pembagian informasi yang lebih cepat, yang meningkatkan inovasi dan kepuasan pelanggan. Aspek kesetaraan dalam kontribusi menekankan bahwa pelanggan memiliki peran yang sama pentingnya dalam *Co-Creation*, di mana hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi lebih kolaboratif dari pada dalam transaksional. Dengan keterlibatan ini, pelaku usaha dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan mereka dan mengembangkan solusi yang lebih relevan dan personal bagi mereka.

Co-Creation merupakan pendekatan baru terhadap inovasi dan kemudahan penggunaan. Pada dasarnya, setiap orang memiliki kreatifitas, dan ide-ide baru yang mungkin muncul dari kesulitan yang tidak langsung terlihat dan dari hasil hubungan yang

terikat. *Co-Creation* sulit ditingkatkan karena pada kondisi yang tepat, yang akan membantu organisasi membangun hal-hal baru dan mengurangi potensi risiko, seperti strategi inovatif dan pengembangan produk baru (Coates, Nick, 2009).

Ada beberapa nilai dalam *co-creation* yaitu (Coates, Nick, 2009) :

1. Kreatif: *co-creation* adalah bentuk kreativitas yang dilakukan secara kolaboratif, yang diprakarsai oleh organisasi.
2. Kaya Perpaduan: *co-creation* mengacu pada kombinasi pendekatan inovasi, manajemen, budaya, dan proses yang berkaitan dengan inovasi, pengetahuan dan pengambilan keputusan secara berkelompok.
3. Sebuah Proses Yang Difasilitasi: *co-creation* berkembang dari harapan yang dianggap tidak masuk akal. Dan untuk mewujudkannya perlu proses lebih lanjut. Oleh karena itu peran fasilitator atau fasilitas yang diberikan organisasi perlu mendapat perhatian.
4. Fokus Pada Hubungan Yang Terjalin: yang perlu ditekankan adalah pentingnya berfokus pada kualitas interaksi diantara banyak pihak bukan pada teknologi.
5. Proses Pembelajaran: terjadi pertukaran pengetahuan dan proses dalam kerangka *co-creation* secara keseluruhan yang juga dapat mencapai dampak organisasi yang lebih luas.

Tujuan dari *Co-Creation* adalah untuk meningkatkan pengetahuan organisasi dengan mendorong pengguna layanan untuk mengembangkan ide dan konsep. *Co-Creation* memperkuat kemampuan organisasi dengan mempromosikan inovasi dan nilai penciptaan kepada masyarakat umum. *Co-Creation* juga membantu masyarakat umum menjadi lebih aktif untuk menciptakan hal-hal baru di masa depan. Hubungan timbal balik ini berdampak positif pada masyarakat dan perusahaan. Selanjutnya, masyarakat umum juga dapat menjadi agen perubahan organisasi, serta pemilik produk utama organisasi.

“*Customer Value Co-Creation Behavior: Scale Development and Validation*” menurut (Yi, Y., & Gong, 2013) mengembangkan skala untuk mengukur perilaku *Co-Creation* pelanggan dalam layanan, meliputi:

- *Customer Participation Behaviour* (CPB) dimensi ini menunjukkan bagaimana peserta UMKM berpartisipasi aktif dalam program SIAP QRIS melalui beberapa indikator, yaitu:

Indikator	Penjelasan
<i>Information Seeking</i> (Pencarian informasi)	Pelaku UMKM mendukung <i>co-creation</i> dengan mengumpulkan data mengenai manfaat dan penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari.
<i>Information Sharing</i> (Berbagi informasi)	Setelah memperoleh pengetahuan tentang QRIS, UMKM membagikan informasi ini kepada pengguna atau konsumen. Informasi ini dapat mempercepat pengguna QRIS dan mendorong lebih banyak pemilik bisnis untuk berpartisipasi dalam program ini.
<i>Responsible Behaviour</i> (Perilaku Tanggung Jawab)	Perilaku bertanggung jawab UMKM memastikan bahwa mereka menggunakan QRIS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
<i>Personal Interaction</i> (Interaksi Personal)	Salah satu aspek terpenting dari <i>co-creation</i> adalah interaksi antara peserta UMKM dan penyedia layanan QRIS (seperti bank atau pemerintah).

Tabel 1. 3 Indikator *Customer Value Co-Creation Behavior: Scale Development and Validation*

- *Customer Citizenship Behaviour* (CCB) dimensi ini mencakup perilaku pelaku UMKM yang bersifat sukarela dalam membantu menciptakan nilai bersama yang lebih luas dalam komunitas, meliputi:

Indikator	Penjelasan
<i>Feedback</i> (Umpan)	UMKM memberikan umpan balik kepada pemerintah atau

Balik)	penyedia layanan QRIS mengenai pengalaman mereka menggunakan sistem ini.
<i>Advocacy</i>	Pelaku UMKM yang telah merasakan manfaat dari QRIS akan merekomendasikan pemilik usaha lain untuk berpartisipasi dalam inisiatif sendiri
<i>Helping</i>	Pelaku UMKM yang telah menggunakan QRIS secara konsisten membantu bisnis lain yang masih kesulitan memahami sistem ini.
<i>Tolerance</i>	Ketika UMKM menggunakan teknologi baru seperti QRIS, mereka mungkin menghadapi beberapa kendala teknis atau kesulitan lainnya. Toleransi terhadap kendala-kendala ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM memiliki sikap positif dan berkomitmen untuk menggunakan QRIS secara konsisten, bahkan dalam menghadapi kesulitan.

Customer Participation Behaviour (CPB) dan *Customer Citizenship Behaviour* (CCB). CPB mencakup pencarian dan berbagi informasi, perilaku tanggung jawab, serta interaksi dengan pemangku kepentingan dalam memberikan masukan. Sementara itu, CCB berfokus pada layanan pelanggan dalam membantu usaha, seperti menyediakan umpan balik, advokasi, membantu pelanggan lain, dan menunjukkan toleransi terhadap keterlambatan produk atau layanan. Model ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak terbatas pada penggunaan produk tetapi juga mencakup penciptaan komunitas yang mendukung nilai bersama.

Organisasi publik lambat laun akan menyadari bahwa tidak ada masalah yang dapat diselesaikan sendiri tanpa memengaruhi organisasi lain, terutama yang memberikan layanan. Keragaman pihak-pihak yang terlibat, baik di sektor latar belakang, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki, akan membantu organisasi dalam memahami suatu masalah, tantangan, dan solusi yang tepat. Kolaborasi antar sektor dan partisipasi aktif dari masyarakat umum tidak hanya bermanfaat, tetapi juga membantu dalam menciptakan kebijakan dan layanan publik yang relevan, fleksibel, dan berkelanjutan (Irianti, 2015). Dengan membangun kolaborasi yang efektif, organisasi publik dapat meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi kebijakan yang diterapkan untuk mengatasi masalah yang semakin kompleks.

Organisasi sektor publik dapat membangun kemitraan dan memperluas jaringan pemerintahan dengan mitra eksternal untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan sumber daya. Hubungan dengan masyarakat bersifat partisipatif, artinya masyarakat tidak hanya menerima kebijakan tetapi juga berpartisipasi aktif dalam proses pelaksanaan, evaluasi, dan penyusunannya. Pendekatan partisipatif ini dapat membantu organisasi publik menjadi lebih responsif dan mampu beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Selanjutnya, terdapat hubungan dengan pegawai yang bersifat kolaboratif, dimana setiap individu dalam suatu organisasi berpartisipasi aktif dalam proses pengembangan pelayanan publik yang inovatif, sehingga menghasilkan hasil yang lebih menguntungkan, efektif, dan efisien bagi pemerintah. Kolaborasi ini juga memperkuat budaya kerja yang mendukung transparansi, akuntabilitas, serta pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan. Beberapa hal tersebut kemudian mendorong pemerintah untuk mendefinisikan kembali peran masyarakat. Pada akhirnya, pengguna layanan pasif menjadi aktif dan dapat dilihat sebagai sumber informasi atau *Co-Creation* dalam inovasi layanan publik (Irianti, 2015).

Dari beberapa penjelasan tersebut, inovasi *co-creation* dapat didefinisikan sebagai proses sistematis yang melibatkan brainstorming, identifikasi masalah, dan ide-ide baru atau inovasi dengan berbagai pemangku kepentingan melalui proses kolaboratif.

Adapun model *Co-Creation* oleh (Himura & Setiawan, 2022) merupakan model yang menciptakan lingkungan inovasi, dan sejauh mana keterlibatan warga dalam proses *Co-Creation* berdasarkan keterlibatan penjelajah, pemikir, perancang, dan penyebar. Kerangka

kerja ini mencakup empat indikator yaitu transparansi informasi, komunikasi layanan, kolaborasi, dan penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas layanan.

- a) **Transparansi Informasi**
Transparansi informasi mengacu ketika pemerintah dan pelaksana program SIAP QRIS, seperti Bank Indonesia, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, dan Perumda Pasar Makassar Raya, memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses kepada para pelaku UMKM di Pasar Kampung Baru. Dalam konteks Co-creation, transparansi informasi sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh pemangku kepentingan memahami tujuan, manfaat, dan proses penerapan QRIS.
- b) **Komunikasi Layanan**
Komunikasi layanan menjelaskan bagaimana program berinteraksi dengan pelaku UMKM untuk menyampaikan informasi, menjawab pertanyaan, dan memberikan solusi atas permasalahan yang muncul. Komunikasi yang efektif antara Bank Indonesia, pemerintah daerah, dan pegawai UMKM sangat penting untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis.
- c) **Kolaborasi**
kolaborasi adalah ini dari Co-Creation, yaitu banyak tim yang bekerja sama untuk mengembangkan solusi yang inovatif dan relevan. Program SIAP QRIS melibatkan kolaborasi antara pemerintah (Bank Indonesia, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, dan Perumda Pasar Makassar Raya) dan UMKM.
- d) **Penguatan Pengawasan Dan Peningkatan Kualitas Layanan**
Penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan mengacu pada langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa implementasi QRIS ini berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan manfaat maksimal bagi pelaku UMKM. Pengawasan yang baik melibatkan pemantauan secara rutin oleh Bank Indonesia dan pemerintah daerah untuk menilai efektivitas program, mengidentifikasi masalah, dan memberikan solusi.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, Menurut definisi yang diberikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam lingkup kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pegawai mengenai barang, jasa, dan/atau dukungan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks ini, pelayanan publik menekankan beberapa unsur pokok, yaitu transparansi, akuntabilitas, pelibatan masyarakat, dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009).

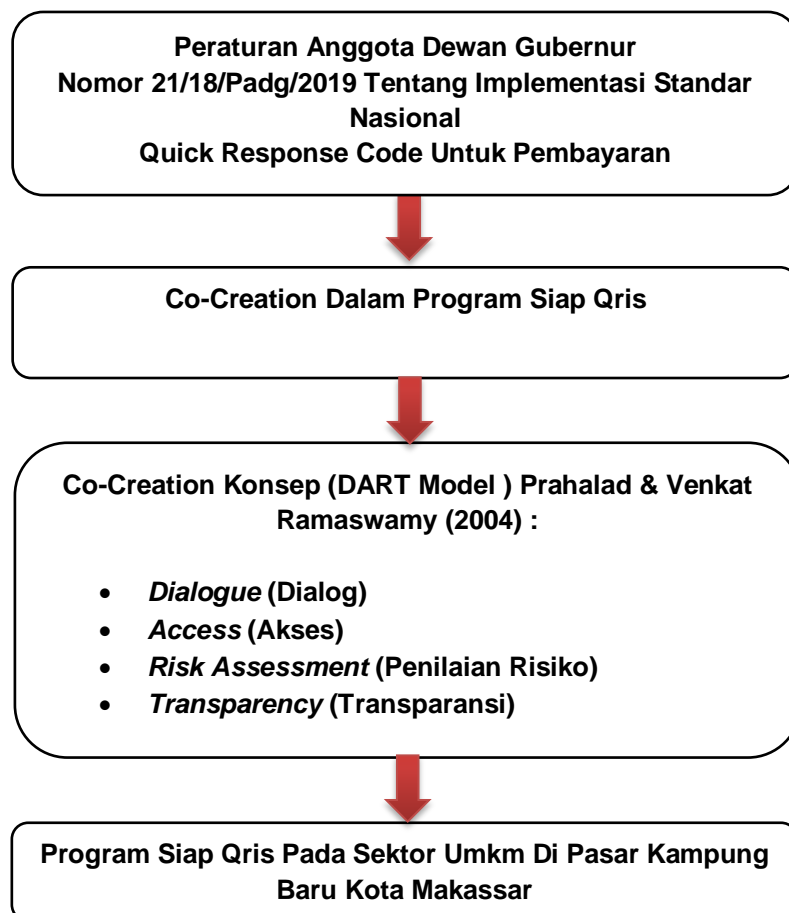
Undang-Undang ini menegaskan pentingnya peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang bertanggung jawab, berdaya guna, berhasil guna, dan dapat diandalkan. Selain itu, terdapat peluang untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan, baik sebagai pengguna layanan maupun sebagai mitra dalam inovasi pelayanan.

Dalam penelitian ini, teori pelayanan publik dari UU No. 25 Tahun 2009 relevan untuk memahami bagaimana Program SIAP QRIS di Pasar Kampung Baru Kota Makassar dirancang dan diimplementasikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada pelaku UMKM. Program ini berfokus pada penyediaan layanan publik inovatif yang bertujuan untuk mendigitalisasikan sistem pembayaran sekaligus memberikan kemudahan dan transparansi bagi pemilik usaha dalam bertransaksi. Melalui kerja sama dengan Bank Indonesia, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Perumda Pasar Makassar Raya, dan UMKM, inisiatif ini juga mengikuti prinsip partisipasi masyarakat dalam perjanjian di atas.

Dari beberapa pendapat dan peraturan di atas, maka model yang kemudian peneliti gunakan pada penelitian ini yakni pendapat DART Model (Pralhad & Venkat Ramaswamy,

2004) . Penggunaan model ini dikarenakan program SIAP QRIS adalah bentuk kerja sama antara pelaku UMKM dan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi pembayaran digital. Konsep *co-creation* dalam DART Model menitikberatkan pada dialog, akses informasi, penilaian risiko, dan transparansi, yang sangat relevan dengan bagaimana pemerintah dan pelaku UMKM harus bekerja sama dalam mengadopsi dan memaksimalkan penggunaan QRIS. Berikut gambaran kerangka berpikir yang digunakan oleh penulis pada penelitian yang berjudul “*Co-Creation* Dalam Program Siap Qris Pada Sektor Umkm Di Pasar Kampung Baru Kota Makassar”

Gambar 1.2 Kerangka Pikir



Sumber: (Olahan Peneliti, 2025)

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini yaitu menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana *Co-Creation* Dalam Program Siap Qris Pada Sektor Umkm Di Pasar Kampung Baru Kota Makassar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Secara Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan konsep di bidang pelayanan publik, khususnya dalam memahami penggunaan model *Co-creation* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diharapkan penelitian ini dapat membantu untuk memahami literatur akademis terkait inovasi pelayanan publik berbasis kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat umum.

b) Secara Praktis

- 1) Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh berbagai Stakeholder seperti Bank Indonesia, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, dan Perumda Pasar Makassar Raya untuk menilai dan meningkatkan pelaksanaan program SIAP QRIS. Selain itu, penelitian ini membantu pemerintah memahami tantangan dalam *Co-creation* dan memberikan rekomendasi praktis untuk mengatasi tantangan tersebut, khususnya dalam hal pelaku UMKM sebagai mitra aktif.
- 2) Dapat menjadi media informasi bagi masyarakat yang berbelanja di Pasar Kampung Baru dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih transparan, komunikatif, dan kooperatif, sehingga menciptakan lingkungan belanja yang lebih modern dan inklusif.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut John W. Creswell & J. David Creswell (2018), penelitian kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk memahami makna yang diletakkan individu atau kelompok pada permasalahan sosial atau kemanusiaan. Ini melibatkan analisis induktif, interpretasi, dan struktur yang fleksibel, menekankan makna individu dan melaporkan kompleksitas suatu situasi. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis/lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena merupakan metode yang paling tepat untuk menjawab permasalahan yang diangkat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kondisi implementasi *Co-Creation* dalam program SIAP QRIS di UMKM Pasar Kampung Baru Kota Makassar. Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi karakteristik, isu, dan peluang yang muncul selama proses kolaborasi antara Bank Indonesia, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Perumda Pasar Makassar Raya, dan pelaku UMKM. Karena metode kualitatif deskriptif berfokus pada karakteristik atau sifat unik yang menggambarkan suatu fenomena, maka metode ini digunakan untuk menggambarkan *Co-Creation* sebagai inovasi layanan publik. Selain itu, penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengonseptualisasikan data dan membuat skema klasifikasi yang relevan, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana program ini diimplementasikan dan dampaknya terhadap pelaku UMKM.

II.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan karena tujuan utama penelitian ini adalah untuk lebih memahami proses *Co-creation* yang terlibat dalam implementasi program SIAP QRIS di sektor UMKM di Pasar Kampung Baru, Kota Makassar. Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji perspektif pelaku UMKM, implementasi program, dan pihak terkait lainnya secara komprehensif.

Penelitian ini berbasis pada studi kasus. Fokus penelitian adalah pada implementasi program SIAP QRIS di lokasi tertentu, yaitu Pasar Kampung Baru. Penelitian ini memungkinkan penelitian tentang proses *Co-creation*, tantangan yang dihadapi oleh peserta UMKM di wilayah yang dimaksud. Studi kasus merupakan salah satu jenis metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu fenomena dalam konteks dunia nyata dengan berfokus pada satu atau beberapa analisis tertentu, seperti individu, kelompok, organisasi, atau partisipan penelitian. Menurut Robert K. Yin (2018), Studi kasus merupakan investigasi empiris yang bertujuan untuk menyelidiki fenomena kontemporer dalam kehidupan sehari-hari. Metode ini digunakan ketika hubungan antara fenomena dan konteksnya belum sepenuhnya jelas, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan investigasi menyeluruh terhadap situasi yang sedang berlangsung. Menurut (Yin, 2018), studi kasus merupakan strategi penelitian yang efektif yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan yang berpusat pada "bagaimana" atau "mengapa" suatu penelitian tertentu terjadi.

Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data, dan tahap terakhir adalah pelaporan hasil penelitian, yang merangkum seluruh proses penelitian, temuan, dan kesimpulan secara sistematis. Dalam penelitian ini, studi kasus diklasifikasikan sebagai "Instrumental Case Study" dengan tujuan untuk memahami bagaimana kolaborasi yang dimaksud berkontribusi terhadap Program Siap Qris di Pasar Kampung Baru Kota Makassar.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

Penentuan informan harus menghasilkan deskripsi yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sampel para riset kualitatif disebut informan atau subjek riset, yaitu orang-orang dipilih untuk diwawancarai atau diobservasi sesuai tujuan riset.

Penelitian ini melibatkan informan, yaitu Individu yang memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai data, informasi, dan fakta yang terkait dengan objek penelitian menjadi subjek penelitian ini. Informan tersebut menjadi sumber informasi yang penting dalam penelitian ini. Dalam lingkup penelitian ini, terdapat beberapa informan, yaitu:

- 1) Kepala Perwakilan Humas Bank Indonesia SulSel
- 2) Kepala Perwakilan Dinas Perdagangan dan Perindustrian
- 3) Kepala Usaha dan Pembinaan Pedagang, Perumda Pasar Makassar Raya
- 4) Masyarakat : Penjual dan Pembeli

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu teknik atau pendekatan yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, sedangkan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah alat yang dapat digunakan peneliti dalam kegiatan pengumpulan data sehingga kegiatan tersebut menjadi sistematis.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- 1) Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan disertai pencatatan-pencatatan yang berkaitan dengan peristiwa atau sasaran operasi. Peneliti ini melakukan penyelidikan secara langsung sesuai dengan fakta dan fenomena yang ada. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengumpulkan informasi mengenai kerjasama yang telah dilakukan sebelumnya serta kegiatan-kegiatan yang membantu dalam pelaksanaan program SIAP QRIS di Kampung Baru melalui Model Co-Creation.

- 2) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengajuan pertanyaan terbuka kepada responden. Ini dibagi menjadi dua kategori: wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Seringkali wawancara tak terstruktur disebut juga wawancara terbuka, wawancara mendalam, wawancara intensif, dan wawancara kualitatif. Namun, wawancara terstruktur juga sering disebut sebagai wawancara baku yang susunan pertanyaannya telah ditetapkan melalui jawaban pilihan-pilihan yang juga disediakan. Tujuan dari teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang Co-creation dalam Program SIAP QRIS di sektor UMKM di Pasar Kampung Baru, Kota Makassar. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur, di mana peneliti menggunakan pertanyaan yang telah dijawab sebelumnya sebagai panduan, tetapi mereka juga memberikan informasi untuk membantu mereka membuat keputusan yang lebih tepat berdasarkan pengalaman mereka sendiri. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memeriksa secara menyeluruh perspektif informasi, khususnya yang terkait dengan pengalaman mereka berpartisipasi dalam program, manfaat yang mereka terima, dan tantangan yang mereka hadapi. Informasi utama yang dibahas meliputi pelaku UMKM yang telah atau sedang menerapkan QRIS, pihak penyelenggara seperti Bank Indonesia dan lembaga terkait, pengelola Pasar Kampung Baru, dan penyedia layanan pembayaran digital.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bagian dari data sekunder yang diperoleh peneliti dari buku-buku, internet, dokumen, berita surat, dan dokumen-dokumen terkait. Dokumentasi sangat penting karena dapat dianggap sebagai rangkuman dari hasil penelitian atau bahkan sebagai suatu gagasan yang telah dikembangkan untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Pengumpulan data melalui dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang relevan untuk meningkatkan pemahaman tentang implementasi program SIAP QRIS di sektor UMKM di Pasar Kampung Baru, Kota Makassar. Dokumentasi laporan resmi dari instansi penyelenggara program, seperti Bank Indonesia, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, atau organisasi terkait lainnya, yang memberikan informasi mengenai tujuan, strategi, dan kemampuan program. Selain itu, data sekunder seperti bahan analisis sosial, data penggunaan QRIS, dan statistik transaksi digital dari Pasar Kampung Baru akan dianalisis untuk memberikan Contoh efektivitas program yang lebih objektif.

II.3.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data didasarkan pada setiap titik data dan dilakukan melalui kategorisasi lapangan, sintesis data, skripsi data, analisis data, dan terakhir tafsirkan data. Proses analisis data akan dilakukan berkenaan dengan isu-isu yang muncul dan akan difokuskan pada analisis fakta-fakta yang disajikan. Dengan demikian, untuk memberikan hasil data penelitian, digunakan prosedur-prosedur berikut (Miles & Huberman, 2014):

- a) Reduksi data mengacu pada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penelitian yang sedang berlangsung, analisis, dan transformasi data besar yang muncul dari data yang terkumpul. Terlepas dari apakah reduksi data dalam penelitian ini merupakan hasil dari berkelana atau tidak, reduksi data tersebut menyampaikan temuan sesuai dengan informasi atau data yang telah diperoleh peneliti dari penelitian terkait. Melalui penelitian ini, dilakukan proses analisis data, yang dapat dilakukan dengan menggunakan data primer atau sekunder.
- b) Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang belum dipublikasikan yang memberikan kemungkinan untuk dilakukannya suatu kesimpulan dan tindakan pengambilan. Dalam penelitian ini, analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode seperti membuat ringkasan, bagan, hubungan antarkategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Tujuan dari analisis data adalah untuk mempermudah pemahaman terhadap apa yang sedang terjadi dan untuk merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
- c) Menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan suatu usaha yang bertujuan untuk menemukan atau memahami sebab-sebab akibat, seperti makna, keteraturan, pola-pola, dan penjelasan. Selanjutnya pada bagian yang menyajikan hasil data-data yang telah diverifikasi, peneliti akan melakukan suatu kesimpulan yang berguna untuk menyajikan temuan-temuan penelitian secara komprehensif mengenai proses tata kelola kolaborasi dengan menggunakan model *Co-Creation* dalam Program Siap Qris Pada Sektor Umkm Di Pasar Kampung Baru Kota Makassar.

II.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

a) Validitas

Salah satu aspek terpenting dari penelitian kualitatif adalah validitas, yang berkaitan dengan penentuan apakah temuan penelitian akurat dari sudut pandang penulis, informan, atau pembaca. Ada beberapa konsep yang membahas validitas dalam literatur kualitatif, seperti kredibilitas, keaslian, dan kepercayaan (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik analisis data dan informasi dengan cara membandingkan data yang satu dengan yang lain dan data atau sumber lain dari jurnal dan media yang memuat data tersebut. Hasil analisis tersebut dibandingkan dengan hasil dokumentasi yang memiliki kesamaan informasi. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi selama proses penelitian.

b) Reabilitas

Reabilitas merupakan aspek yang digunakan untuk menilai konsistensi dan stabilitas dalam penelitian. Hal ini dapat dicapai dengan berbagai cara, seperti pengumpulan data yang komprehensif, pengorganisasian data secara ideal, dan analisis data secara menyeluruh untuk memastikan keakuratan dan integritas informasi yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, ringkasan uji reabilitas harus jelas, ringkas, sistematis, dan mudah dipahami sehingga pembaca dapat lebih memahami temuan penelitian yang terkait dengan penelitian *Co-Creation* dalam Program Siap Qris pada Sektor UMKM Di Pasar Kampung Baru Kota Makassar.