

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup warga negara. Pelayanan sendiri memegang peranan penting karena merupakan aspek krusial dalam mempertahankan kebahagian dan kepercayaan masyarakat dalam organisasi publik (Setianingrum dkk., 2024). Pemerintah sebagai pemegang tanggungjawab atas kepentingan rakyat memiliki kewenangan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan bagi setiap warga negara.

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kesejahteraan masyarakat, tetapi juga menjadi cerminan kinerja pemerintah dalam melayani rakyatnya. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan barang dan jasa hingga pelayanan administratif yang menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan administratif seringkali menjadi kebutuhan mendesak bagi masyarakat untuk berbagai keperluan, seperti pendidikan, pekerjaan, atau pengurusan dokumen lainnya. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan sesuai dengan standar kualitas.

Pelayanan publik di tingkat desa, termasuk pembuatan surat keterangan, merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang paling sering diakses oleh masyarakat. Surat keterangan dari desa, contohnya seperti surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, dan surat keterangan usaha, memiliki peran penting dalam berbagai keperluan administratif yang diperlukan oleh warga desa untuk berinteraksi dengan pemerintah ataupun lembaga dan instansi lainnya. Kualitas pelayanan dalam pembuatan surat-surat keterangan ini sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari aparatur desa (Suparman, 2021).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Potret pelayanan publik di Indonesia menurut (Silahan, 2023) ditandai dengan bertele-tele (menunda pelayanan), pelayanan tidak tepat waktu, dan petugas yang tidak kompeten. Masalah-masalah ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Padahal, pelayanan publik merupakan wajah nyata kehadiran pemerintah yang seharusnya dirasakan langsung oleh masyarakat.

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan Jenis Dugaan Maladministrasi Tahun 2023



Sumber: Ombudsman RI, 2023

Data di atas menunjukkan bahwa laporan terkait maladministrasi dalam bentuk tidak memberikan pelayanan (1.362 laporan), penundaan berlarut (967 laporan), dan penyimpangan prosedur (651 laporan) menjadi masalah utama yang dihadapi masyarakat. Ketiga aspek ini sangat relevan dengan permasalahan pelayanan administratif, termasuk di tingkat desa, yang sering kali menjadi kebutuhan dasar masyarakat, seperti pembuatan surat keterangan. Tingginya jumlah laporan ini mengindikasikan masih lemahnya aksesibilitas, efisiensi, dan kepatuhan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi ini menuntut adanya solusi yang mampu mengatasi permasalahan tersebut untuk memastikan pelayanan administratif desa dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan transparan.

Hasil wawancara pada 4 Oktober 2024 dengan salah satu staf Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang mengungkapkan bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan dari desa di Kabupaten Sumedang awalnya menggunakan metode konvensional atau manual yang cenderung berjalan lambat. Salah satu penyebabnya adalah ketidakhadiran Kepala Desa atau Lurah di kantor, yang sering kali menghambat proses penandatanganan surat keterangan yang diajukan oleh masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa metode konvensional dalam pelayanan publik masih memiliki banyak keterbatasan, terutama dari segi efisiensi waktu dan aksesibilitas. Ketergantungan pada kehadiran fisik kepala desa atau lurah menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses pelayanan (Oktavia & Frinaldi, 2024). Hal ini mencerminkan perlunya upaya peningkatan dalam sistem pelayanan administratif desa untuk memastikan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara cepat dan efektif.

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan Kepala Unit Tata Usaha dan Umum Desa Ganeas, diketahui bahwa surat keterangan dari desa, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, sebagian besar diajukan oleh pelajar atau mahasiswa. Banyak dari mahasiswa tersebut yang menempuh pendidikan di luar Kabupaten, sehingga sistem pelayanan konvensional yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor desa menjadi kendala bagi mereka dalam mengakses layanan pembuatan surat keterangan. Kondisi tersebut mencerminkan keterbatasan sistem pelayanan konvensional dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama bagi mereka yang berada di luar wilayah administratif desa. Hal ini kembali menunjukkan pentingnya inovasi dalam sistem pelayanan publik yang mampu mengatasi kendala geografis dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya dalam hal pengurusan surat keterangan dari desa (Prisanda & Febrina, 2021).

Pesatnya perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk mengubah paradigma pelayanan yang semula dilakukan secara manual kemudian diubah menjadi digital. Pemanfaatan teknologi sebagai sarana pelayanan publik didukung

oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam peraturan tersebut, dijelaskan mengenai tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik, manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik, audit teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik, percepatan sistem pemerintahan berbasis elektronik, serta pemantauan dan evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Transformasi tersebut dilakukan guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat khususnya di desa (Arianto, 2018). Melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemerintah desa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.

Kabupaten Sumedang berhasil mendapatkan predikat Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terbaik Nasional pada tahun 2023. Sumedang memperoleh nilai Indeks SPBE sebesar 4,14, yang masuk kategori Sangat Baik, sekaligus menjadi yang tertinggi di antara kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Sumedang berhasil meningkatkan skor indeks SPBE dari 3,81 pada tahun 2020, kemudian meningkat menjadi 3,84 pada tahun 2022. Dengan diraihnya penghargaan tersebut, diharapkan penerapan SPBE di Kabupaten Sumedang dapat terus ditingkatkan dan berdampak terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, kabupaten Sumedang berhasil meraih penghargaan *Best Of The Best* sekaligus dinobatkan sebagai Kabupaten Terbaik Pertama dalam bidang Inovasi Pemerintah Daerah pada ajang Kompetisi Inovasi Jawa Barat (KIJB) 2023 yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Layanan *WhatsApp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online* (WAKEPO) terpilih sebagai inovasi terbaik di antara berbagai inovasi yang dihadirkan oleh Perangkat Daerah dan Biro, Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Barat, Kantor Pusat Balai, Biro, Kementerian, Perguruan Tinggi, serta BUMN/BUMD di wilayah Jawa Barat.

Untuk meningkatkan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan di tingkat desa, Pemerintah Kabupaten Sumedang mengembangkan sebuah inovasi berupa

layanan WAKEPO (*WhatsApp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online*) yang terintegrasi dengan *e-Office* Desa. Layanan ini merupakan akun *WhatsApp* berbasis *chatbot* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik (Diskominfosanditik) Kabupaten Sumedang. WAKEPO berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan secara *online*. Pengembangan layanan ini menjadi langkah strategis Pemerintah Kabupaten Sumedang untuk menjawab tantangan zaman, khususnya dalam menghadapi pergeseran perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi dalam kesehariannya.

Layanan berbasis *WhatsApp* dipilih karena *platform* ini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang, mayoritas masyarakat di wilayah tersebut sudah sangat familiar dengan penggunaan *WhatsApp* (Nurrahman dkk., 2023). Popularitas *platform* ini didukung oleh sifatnya yang sederhana, ringan, dan mudah digunakan, baik oleh masyarakat perkotaan maupun pedesaan. Melalui layanan WAKEPO, masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi dan layanan publik, salah satunya ialah mengakses pembuatan surat keterangan dari desa seperti surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, serta berbagai jenis surat keterangan lainnya secara cepat dan efisien.

Dengan adanya layanan WAKEPO, masyarakat dapat memperoleh pelayanan pembuatan surat keterangan dari desa dengan lebih cepat tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Hal ini dapat mengefisienkan waktu serta menghemat biaya yang biasanya dikeluarkan untuk transportasi. Hanya melalui *smartphone* saja, masyarakat sudah bisa mendapatkan surat keterangan yang mereka butuhkan. Selain itu, hal ini juga dapat menghindari terjadinya gratifikasi terhadap aparatur desa yang bertugas.

Akan tetapi, pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO terkadang masih menimbulkan keluhan dari masyarakat yang menunjukkan situasi yang berbeda dengan hasil survei yang menyatakan

keberhasilan Sumedang sebagai wilayah dengan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terbaik di Indonesia pada tahun 2023. Masyarakat sering kali harus menunggu berjam-jam, bahkan hingga lebih dari satu hari untuk mendapatkan surat keterangan. Hal ini terjadi karena aparatur desa tidak segera membuka sistem permintaan surat, sehingga mereka terlambat mengetahui adanya permintaan surat keterangan yang diajukan melalui layanan WAKEPO. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan berbagai indikator pelayanan publik, agar tujuan pelayanan dapat tercapai dengan lebih baik.

Dalam konteks Pendidikan Kewarganegaraan, penelitian ini berkaitan dengan *civic participation*, yaitu keterlibatan warga negara dalam proses pelayanan publik yang transparan dan efisien di tingkat desa. Implementasi layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan desa mencerminkan upaya digitalisasi administrasi yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengakses hak-hak administratif mereka. Implementasi layanan ini menuntut keterlibatan aktif warga negara dalam proses digitalisasi pelayanan publik agar sistem yang diterapkan dapat berjalan optimal. Selain itu, pemerintah memiliki tanggungjawab untuk melaksanakan sistem pemerintahan yang baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Jati. W. R (2014, hlm. 67) yang menyatakan

Pada intinya, pelayanan publik dalam kerangka kewarganegaraan mencerminkan usaha negara dalam memenuhi kebutuhan pokok penduduknya. Negara, dalam dimensi konstitusional dan atributif, memenuhi semua aspek kehidupan warganya secara bersama-sama. Oleh karena itu, relevan untuk menyoroti signifikansi kewarganegaraan dalam melihat hubungan antara negara dan warga negara dalam penyediaan pelayanan publik.

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik adalah bentuk nyata dari kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, baik dalam aspek administratif, sosial, maupun ekonomi. Dalam konteks *civic participation*, pelayanan publik yang efektif tidak hanya bergantung pada pemerintah, tetapi juga memerlukan keterlibatan aktif warga negara dalam mengakses, mengawasi, dan memberikan masukan terhadap layanan yang

diberikan. Digitalisasi pelayanan publik, seperti penerapan layanan WAKEPO, menjadi salah satu bentuk inovasi yang mendorong partisipasi masyarakat dalam memastikan transparansi dan efisiensi layanan administrasi di tingkat desa. Dengan adanya sistem digital, warga negara memiliki peran lebih besar dalam mengawasi jalannya pemerintahan serta menuntut akuntabilitas yang lebih baik. Oleh karena itu, hubungan antara negara dan warga negara dalam pelayanan publik bukan hanya sebatas pemberian layanan, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat sebagai bentuk perwujudan kewarganegaraan yang demokratis.

Berdasarkan permasalahan di atas, teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) dengan model SERVQUAL (*service quality*) dapat digunakan untuk menganalisis efektivitas layanan WAKEPO. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Melalui model SERVQUAL, dapat dianalisis sejauh mana layanan WAKEPO memenuhi harapan masyarakat dalam hal kemudahan akses, keandalan, dan responsivitas. Hasil evaluasi dari kelima dimensi tersebut akan memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan WAKEPO dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Ganeas.

Terdapat beberapa data awal yang telah diperoleh peneliti berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.2 Data Awal

No.	Data Awal	Sumber	Keterangan
1.	Pada tahun 2022, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Ganeas mencapai 102.18%, kemudian menurun menjadi 101.5% pada tahun 2023, dan	E-SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan) Desa Kabupaten Sumedang.	IKM mengalami penurunan yang dapat mengindikasikan adanya perubahan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ganeas.

	99.24% pada tahun 2024.		
2.	Layanan WAKEPO dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang pada tahun 2021 dan hingga 2023 telah digunakan oleh 68.801 pengguna.	Maulida, R. W., & Nugraha, A. R. (2024). Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Mensosialisasikan Layanan Digital” Wa Kepo”. <i>Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial</i> , 1(12).	Mencerminkan upaya digitalisasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.
3.	Layanan WAKEPO terpilih sebagai inovasi terbaik pada ajang Kompetisi Inovasi Jawa Barat (KIJB) 2023.	https://sumedangkab.go.id/	Menunjukkan pengakuan terhadap efektivitas dan keberhasilan program ini dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

Selain itu, terdapat pula beberapa penelitian terdahulu yang cukup relevan dengan topik penelitian ini. Salah satunya ialah penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, 2023) berjudul “Kampanye *Public Relations* program WAKEPO sebagai Upaya Mempermudah Layanan Informasi Kabupaten Sumedang: Studi Deskriptif pada Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang”. Fokus dari penelitian tersebut ialah mengkaji strategi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam menyosialisasikan layanan WAKEPO. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini menitikberatkan pada efektivitas penggunaan layanan WAKEPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif di tingkat desa yang belum dibahas secara mendalam dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini juga akan mengupas kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan tersebut beserta upaya penyelesaiannya. Penelitian ini dapat memberikan perspektif baru yang lebih komprehensif mengenai peran layanan WAKEPO dalam mendukung pelayanan publik di tingkat desa.

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan publik di tingkat desa yang lebih cepat, efektif, dan efisien. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan yang berharga bagi Pemerintah Desa Ganeas, serta menjadi referensi bagi pemerintah desa di kabupaten/kota lainnya yang ingin mengadopsi layanan serupa, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur akademik, tetapi juga mampu memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan dalam praktik pelayanan publik di tingkat desa.

Berangkat dari pemaparan di atas, maka penulis akan melakukan suatu penelitian dengan mengangkat judul “Implementasi Layanan WAKEPO (*WhatsApp Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online*) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengajukan beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Mendeskripsikan implementasi pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang.

2. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang.
3. Mengidentifikasi upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang.

1.4. Manfaat/Signifikasi Penelitian

1.4.1 Manfaat dari Segi Teori

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya literatur tentang implementasi layanan digital dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal pembuatan surat keterangan desa melalui *platform* WAKEPO. Temuan penelitian ini dapat memberikan perspektif baru mengenai bagaimana digitalisasi pelayanan desa berkontribusi pada peningkatan efisiensi dengan mempercepat proses pelayanan, transparansi melalui akses informasi yang lebih terbuka, dan akuntabilitas dengan pencatatan administrasi yang lebih tertata. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi kajian transformasi digital di pemerintahan desa, serta relevansinya dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan teori SERVQUAL dengan melihat bagaimana layanan WAKEPO diterapkan dalam pelayanan administrasi desa. Dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap), penelitian ini dapat menilai apakah layanan WAKEPO sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Penelitian ini juga membantu memahami bagaimana SERVQUAL dapat diterapkan dalam pelayanan publik berbasis teknologi di desa. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang kendala yang ada serta solusi yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan WAKEPO.

1.4.2 Manfaat dari Segi Kebijakan

Dari segi kebijakan, penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi pemerintah desa dan instansi terkait dalam menyusun, mengembangkan, dan mengimplementasikan kebijakan yang mendukung optimalisasi layanan berbasis teknologi, seperti WAKEPO. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pembuat kebijakan memahami kendala dan solusi dalam penerapan layanan digital, sehingga dapat menyusun kebijakan yang lebih efektif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.4.3 Manfaat dari Segi Praktik

Adapun dari segi praktik, penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa:

1. Dapat dideskripsikannya implementasi pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang.
2. Dapat dianalisisnya kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang.
3. Dapat diidentifikasinya upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang.

1.4.4 Manfaat dari Segi Isu dan Aksi Sosial

Penelitian ini juga memiliki manfaat dalam isu dan aksi sosial, terutama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi di tingkat desa. Penelitian ini dapat mendorong aksi sosial yang berfokus pada literasi digital masyarakat desa, serta mengedukasi masyarakat untuk lebih memanfaatkan layanan digital demi efisiensi dan kemudahan dalam pengurusan administrasi. Selain itu, penelitian ini dapat memotivasi masyarakat untuk lebih terlibat dalam pengembangan layanan publik berbasis teknologi di lingkungannya.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada implementasi layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan desa di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten

Sumedang. Ruang lingkup penelitian ini mencakup batasan dan cakupan kajian guna menjaga penelitian tetap fokus dan terstruktur. Pembatasan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian tetap sesuai dengan tujuan utama serta relevan dalam konteks pendidikan kewarganegaraan, terutama dalam aspek *civic participation*, yang menyoroti keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital sebagai bagian dari partisipasi kewarganegaraan.

Berdasarkan latar belakang penelitian, pelayanan publik berupa pembuatan surat keterangan di Desa Ganeas masih masih menjumpai berbagai kendala. Layanan WAKEPO merupakan inovasi digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa dengan memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan transparan bagi masyarakat dalam mengurus surat keterangan desa. Untuk mengkaji fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana layanan WAKEPO berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya.

Rumusan masalah pertama dalam penelitian ini berusaha menjawab bagaimana pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO di Desa Ganeas. Dengan metode penelitian yang digunakan, memungkinkan penggalian data secara mendalam mengenai prosedur pengajuan, pengelolaan, dan penerbitan surat melalui sistem digital. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi peran aparatur desa dalam menyelenggarakan layanan berbasis digital serta sejauh mana masyarakat berpartisipasi dalam penggunaan layanan ini. Hasil yang diharapkan adalah gambaran komprehensif mengenai efektivitas layanan WAKEPO dalam mendorong keterlibatan warga dalam mengurus administrasi secara mandiri tanpa harus bergantung sepenuhnya pada aparatur desa.

Rumusan masalah kedua berfokus pada kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan WAKEPO dalam pembuatan surat keterangan desa serta

dampaknya terhadap *civic participation*. Penelitian ini akan mengidentifikasi hambatan yang muncul, baik dari segi teknis, seperti keterbatasan jaringan internet dan perangkat teknologi, maupun dari segi sosial, seperti tingkat literasi digital masyarakat dan kesiapan aparatur desa dalam mengoperasikan layanan ini. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji sejauh mana kendala tersebut mempengaruhi tingkat partisipasi warga dalam memanfaatkan layanan digital desa. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memahami tantangan dalam digitalisasi pelayanan desa serta bagaimana hambatan tersebut berpengaruh terhadap keterlibatan warga dalam proses administrasi publik.

Rumusan masalah ketiga membahas upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam implementasi layanan WAKEPO serta strategi untuk meningkatkan *civic participation* masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian ini akan mengeksplorasi strategi yang telah diterapkan oleh pemerintah desa guna meningkatkan efektivitas layanan digital, seperti pelatihan bagi aparatur desa, sosialisasi kepada masyarakat, serta penguatan infrastruktur teknologi. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana kebijakan desa dapat mendorong keterlibatan aktif warga dalam penggunaan layanan digital, misalnya melalui edukasi literasi digital dan peningkatan akses teknologi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif dalam mengoptimalkan layanan digital desa guna meningkatkan partisipasi warga dalam sistem pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkaji pelaksanaan layanan WAKEPO sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi desa, tetapi juga menelaah keterkaitannya dengan *civic participation* masyarakat desa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah desa dalam merancang kebijakan pelayanan publik yang mendorong keterlibatan aktif warga dalam tata kelola pemerintahan desa di era digital.