



Mengkaji Pengalaman Masyarakat Desa Pucung dalam Mengakses Layanan Publik Berbasis Digital: Studi Naratif

Keisha Elginia Adara, Evi Priyanti, Mochamad Faizal Rizki

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

2110631180084@student.unsika.ac.id, keishacokierun16@gmail.com, evi.priyanti@fisip.unsika.ac.id,
mochamad.faizal@fisip.unsika.ac.id

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis digital di kawasan perdesaan. Studi mengenai implementasi layanan publik berbasis digital telah menjadi diskusi yang berkembang dalam ilmu sosial dan politik. Meskipun demikian, sedikit bukti mengenai pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis digital di tingkat perdesaan. Desain studi menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan naratif tematik. Data diperoleh dari wawancara dan observasi. Hasil studi menunjukkan empat tema utama, yaitu kemudahan dan efisiensi dalam proses pelayanan, bantuan dan pendampingan dalam mengakses layanan digital, penggunaan layanan digital dan tatap muka sesuai kondisi masyarakat, serta kebutuhan pengembangan layanan berdasarkan pengalaman masyarakat. Masyarakat merasakan manfaat layanan digital karena dapat mengurangi kebutuhan untuk datang berulang kali ke kantor desa dan mempermudah pengurusan administrasi. Meskipun demikian, pendampingan masih dibutuhkan oleh sebagian masyarakat, khususnya warga lanjut usia atau mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Layanan tatap muka juga tetap dipilih dalam kondisi tertentu. Selain itu, belum tersedianya tanda tangan digital menjadi salah satu kendala dalam penyelesaian proses pelayanan secara daring. Dalam perspektif User-Centric Government, temuan ini menunjukkan pentingnya penyelenggaraan layanan digital yang memperhatikan kebutuhan dan kondisi pengguna, menyediakan akses melalui berbagai saluran, serta membuka ruang bagi masukan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan layanan publik berbasis digital di tingkat desa perlu disertai pendampingan yang memadai, penyempurnaan proses pelayanan, dan pelibatan masyarakat agar layanan semakin mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Layanan Publik, Digital, Desa, Studi Naratif, User-Centric Government

Abstract

This study aims to explore community experiences in accessing digital-based public services in rural areas. The implementation of digital public services has become an increasingly discussed topic in social and political sciences. However, limited evidence exists regarding community experiences in accessing these services at the village level. This study employed a qualitative research design with a thematic narrative approach. Data were collected through interviews and observations. The findings reveal four main themes: convenience and efficiency in service delivery, assistance and guidance in accessing digital services, the combined use of digital and face-to-face services according to community conditions, and the need for service development based on community experiences. Residents benefit from digital services because they reduce repeated visits to village offices and simplify administrative procedures. Nevertheless, assistance remains necessary for certain community members, particularly older adults and individuals unfamiliar with digital technology. Face-to-face services also remain preferable under specific circumstances. Furthermore, the absence of digital signatures presents a challenge to completing administrative procedures entirely online. From the User-Centric Government perspective, these findings emphasize the importance of designing digital services that accommodate users' needs and circumstances, provide multiple service channels, and encourage community feedback. This study concludes that developing digital public services at the village level requires adequate assistance, improved service procedures, and active community participation to ensure accessibility and responsiveness to users' needs.

Keywords: Public Services, Digital, Village, Narrative Study, User-Centric Government

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis digital di kawasan perdesaan. Studi mengenai implementasi layanan publik berbasis digital telah menjadi diskusi yang berkembang dalam ilmu sosial dan politik (Fadillah & Mursyidah, 2024; Apriliyanti et al., 2021; Silitonga, 2023; Fatimah et al., 2023; Ariansyah et al., 2023). Meskipun demikian, sedikit bukti mengenai pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis digital di tingkat perdesaan.

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan bagian dari agenda nasional untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah di berbagai tingkatan, termasuk pemerintah desa, untuk mengintegrasikan layanan publik ke dalam platform digital. Dalam konteks ini, desa tidak lagi dipandang hanya sebagai objek pembangunan, tetapi juga sebagai aktor yang berperan dalam menghadirkan inovasi pelayanan yang mampu menjangkau masyarakat secara lebih cepat dan mudah.

Desa Pucung merupakan desa yang berada di Kecamatan Tirtamulya, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat. Secara karakteristik, desa ini menunjukkan perkembangan yang cukup baik dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa. Sejak tahun 2024, Desa Pucung mulai mengoperasikan website desa yang sebelumnya dikembangkan oleh mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2023 sebagai sarana pelayanan administrasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Upaya tersebut menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat lokal.

Pengalaman konkret di lapangan menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital telah diperkenalkan, tingkat adopsi dan pengalaman pengguna bervariasi secara signifikan antar individu dan kelompok masyarakat (Fadillah & Mursyidah, 2024). Hasil studi menunjukkan aplikasi-aplikasi seperti Pelayanan Via *Online* (Plavon) di Desa Lemujut, Kabupaten Sidoarjo menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang mencapai 98,98%, namun masih menghadapi tantangan berupa efisiensi waktu serta adaptasi digital masyarakat yang belum optimal disebabkan kurangnya sosialisasi tentang Plavon dan layanannya kepada masyarakat (Fadillah & Mursyidah, 2024).

Berdasarkan observasi awal saya, saya menemukan bahwa masyarakat Desa Pucung melek teknologi jadi sudah dapat menggunakan *website* yang tersedia tanpa kendala, termasuk dalam mengakses berbagai layanan administratif seperti pengajuan surat keterangan usaha, domisili, belum menikah, dan sebagainya.



Gambar 1. Daftar Pelayanan di Website Resmi Desa Pucung

Selain *website* desa, Pemerintah Desa Pucung juga memanfaatkan Sistem Informasi Desa (SID) melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube. Dari berbagai platform tersebut, Instagram menjadi media yang paling aktif digunakan sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Penerapan SID tersebut dilakukan sebagai tindak lanjut kebijakan Pemerintah Kabupaten Karawang yang mendorong setiap desa memiliki sistem informasi desa untuk meningkatkan pelayanan publik dan transparansi informasi.

Di sisi lain, implementasi sistem digital di beberapa daerah seperti Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Sidoarjo, mendapat respons positif dari masyarakat, tetapi keberlanjutannya terganggu oleh jangkauan sosialisasi yang terbatas dan kendala teknis operasional (Nisak & Sukmana, 2024). Nisak & Sukmana (2024) menyatakan “Akan tetapi pada penerapan aplikasi SIPRAJA masih terdapat kendala yaitu masyarakat yang masih belum tanggap dan mengerti akan penggunaan aplikasi SIPRAJA. Terdapat banyak masyarakat yang masih melakukan pelayanan secara manual dengan mendatangi kantor pelayan Desa Penambangan” (hlm. 9). Realitas ini mencerminkan kompleksitas pengalaman masyarakat dalam mengadopsi teknologi digital untuk mengakses layanan publik di tingkat desa.

Adapun aplikasi Tanggap Karawang di Kabupaten Karawang berdasarkan studi Chabibi & Basit (2023) dinilai cukup efektif sebagai sarana komunikasi publik sedangkan Ningrum et al. (2024) menyatakan bahwa “aplikasi Tanggap Karawang dinilai masyarakat cukup membantu dalam menyalurkan aspirasi yang ada dan respon yang diberikan cukup cepat tanggap” (hlm.509).

Penerapan layanan digital di Desa Pucung juga memiliki dasar hukum yang jelas. Berdasarkan keterangan perangkat desa, pengembangan website desa dan pelayanan digital mengacu pada kebijakan Pemerintah Kabupaten Karawang serta Kementerian Desa yang mendorong setiap desa memiliki website sebagai media pelayanan dan informasi publik. Selain itu, Peraturan Bupati Karawang Nomor 40 Tahun 2024 tentang Pedoman Informasi Publik dan PPID Desa menjadi salah satu landasan dalam penguatan Sistem Informasi Desa yang berorientasi pada pelayanan dan transparansi informasi publik.

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan bagian dari agenda besar digitalisasi pemerintahan Indonesia yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Namun, implementasi *e-government* di level desa menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan dengan wilayah perkotaan, terutama terkait dengan kesenjangan digital yang masih lebar (Apriliyanti et al., 2021). Kesenjangan ini tidak hanya berkaitan dengan infrastruktur teknologi, tetapi juga mencakup aspek literasi digital, kapasitas sumber daya manusia, dan kesiapan institusional pemerintah desa (Silitonga, 2023).

Isu kesenjangan digital di Indonesia menunjukkan pola yang kompleks, di mana perbedaan akses dan kemampuan menggunakan teknologi digital tidak hanya terjadi antar wilayah geografis, tetapi juga antar kelompok sosial berdasarkan gender, usia, dan status ekonomi (Fatimah et al., 2023).

Studi menunjukkan bahwa adopsi layanan *e-government* di kalangan perempuan masih rendah, dipengaruhi oleh mispersepsi, keterbatasan konektivitas, dan keterampilan digital yang terbatas (Ariansyah et al., 2023). Konteks sosial yang lebih luas ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik bukan hanya masalah teknis, tetapi juga masalah sosial yang memerlukan pendekatan yang komprehensif dan inklusif.

Digitalisasi layanan publik di desa memberikan dampak yang beragam terhadap berbagai kelompok masyarakat. Bagi sebagian masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan digital yang memadai, layanan digital memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan aksesibilitas yang lebih baik (Sara & Saputra, 2021). Namun, bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital, seperti lansia atau masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, digitalisasi justru dapat menciptakan hambatan baru dalam mengakses layanan publik (Maslikhah, 2023).

Husna et al. (2024) meneliti peningkatan literasi digital masyarakat Desa Poleng, Kabupaten Sragen melalui program pengabdian masyarakat berbasis teknologi informasi dan menemukan peningkatan signifikan dalam kemampuan digital masyarakat setelah mengikuti pelatihan secara daring dengan aplikasi *Zoom* dan *Whatsapp*. Program pelatihan digital yang dilaksanakan di Desa Poleng menunjukkan dampak positif yang signifikan, dengan peningkatan penggunaan media sosial dari 20% menjadi 85% dan pemanfaatan *e-commerce* dari 15% menjadi 70% pada peserta pelatihan (Husna et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa dengan dukungan yang tepat, masyarakat desa dapat beradaptasi dengan teknologi digital. Dampak psikologis dan sosial dari digitalisasi juga perlu diperhatikan, karena perubahan cara berinteraksi dengan pemerintah desa dapat mengubah dinamika sosial dan pola relasi yang telah mapan dalam komunitas desa. Noersyahbani et al. (2023) mengkaji adopsi aplikasi *Simpeldesa* di Desa Kendalbulur, Kabupaten Tulungagung dan dampaknya terhadap hubungan sosial antara warga dan pemerintah desa, menemukan bahwa teknologi digital mengubah pola interaksi namun tidak menghilangkan nilai-nilai sosial tradisional. Namun, tantangan tetap ada dalam mempertahankan preferensi komunikasi tatap

muka dan praktik musyawarah tradisional yang masih dihargai oleh sebagian masyarakat desa (Noersyahbani et al., 2023).

Penelitian tentang digitalisasi layanan publik di Indonesia telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Fadillah dan Mursyidah (2024) melakukan evaluasi terhadap layanan publik digital dan menemukan tingkat kepuasan yang tinggi namun masih menghadapi tantangan adaptasi. Studi ini memberikan gambaran awal tentang respons masyarakat terhadap digitalisasi layanan, namun belum menggali secara mendalam pengalaman subjektif masyarakat dalam proses adaptasi tersebut.

Nisak dan Sukmana (2024) mengkaji implementasi program SIPRAJA dalam konteks *e-government* dan menemukan bahwa meskipun mendapat respons positif, masih terdapat kendala dalam sosialisasi dan operasional teknis. Penelitian ini menekankan pentingnya aspek implementasi dan sosialisasi dalam keberhasilan program digitalisasi layanan publik.

Sementara itu, Priyadharma (2024) mengusulkan pendekatan "*periphery-centric*" sebagai strategi untuk mengatasi inklusi dan eksklusi digital di desa-desa Indonesia, yang menekankan pentingnya solusi lokal dalam menghadapi tantangan digitalisasi. Dalam pendekatan "*periphery-centric*" yang dikemukakan Priyadharma (2024), ada beberapa hambatan yang dihadapi desa-desa ketika mencoba menerapkan atau mengembangkan inovasi digital lokal seperti ketidakstabilan akses internet serta pemahaman akan manfaat teknologi tidak sama antara warga desa.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada tanggal 7 April 2026 di Desa Pucung mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan publik telah dimulai, namun dengan karakteristik yang unik dan berbeda dari studi-studi sebelumnya. Website desa, yang menjadi ujung tombak layanan digital, dibuat pada tahun 2023 oleh mahasiswa KKN dan dioperasikan oleh Kaur Umum dan Perencanaan namun belum dilengkapi tanda tangan digital. Pak Suhendra, Kepala Bidang Data dan Informasi Desa Pucung, mengungkapkan bahwa kendala terbesar justru bukan pada literasi masyarakat, melainkan pada aspek teknis internal seperti keberlanjutan pengelolaan situs dan otentikasi dokumen. Meskipun demikian, tidak ada keluhan signifikan dari warga terkait website tersebut.

Dari perspektif Ilmu Pemerintahan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam merancang layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, fokus kajian tidak hanya pada aspek implementasi sistem, melainkan juga pada pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Perspektif ini menjadi penting karena masyarakat merupakan pihak yang secara langsung merasakan manfaat maupun hambatan dari pelayanan digital yang disediakan pemerintah desa.

Keunikan lainnya terletak pada infrastruktur digital desa. Sejak tahun 2021, Desa Pucung telah mengoperasikan BUMDes-net, sebuah jaringan internet mandiri yang dinilai memiliki kecepatan baik, layanan teknis responsif, dan sistem iuran door-to-door. Keberadaan infrastruktur ini, ditambah dengan sosialisasi melalui grup WhatsApp RT yang terstruktur, secara signifikan telah mengurangi kesenjangan akses (*digital divide*) yang umum terjadi di wilayah perdesaan. Namun, ironisnya, digitalisasi belum sepenuhnya merata dalam jenis layanan; sementara surat keterangan usaha dapat diurus *online*, dokumen penting seperti surat tanah dan pernikahan masih mengharuskan proses tatap muka. Fenomena inilah—di mana infrastruktur dan literasi memadai, namun implementasi layanan digital bersifat parsial dan menghadapi kendala tata kelola—yang menjadikan pengalaman masyarakat Desa Pucung sebagai fokus kajian yang kaya dan penting untuk dieksplorasi.

Kajian ini menggunakan perspektif *User-Centric Government* yang menempatkan masyarakat sebagai pusat dalam perancangan dan penyelenggaraan layanan publik. Pendekatan ini menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya diukur dari efisiensi birokrasi atau ketersediaan teknologi, tetapi juga dari pengalaman pengguna, kemudahan akses, kemampuan layanan memenuhi kebutuhan masyarakat, serta adanya ruang umpan balik dari pengguna layanan. Oleh karena itu, pengalaman masyarakat Desa Pucung menjadi penting untuk dikaji guna memahami sejauh mana layanan digital yang tersedia telah mencerminkan prinsip-prinsip pemerintahan yang berpusat pada pengguna.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji digitalisasi layanan publik di Indonesia, masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu diisi. Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu lebih fokus pada evaluasi dampak dan efektivitas program digitalisasi, namun kurang menggali secara mendalam pengalaman subjektif dan naratif masyarakat dalam mengakses layanan digital. Pendekatan kuantitatif yang dominan dalam penelitian-penelitian

sebelumnya belum mampu mengungkap kompleksitas pengalaman individual dan makna yang dikonstruksi masyarakat terhadap perubahan cara mengakses layanan publik. Kedua, penelitian terdahulu belum banyak yang menggunakan pendekatan studi naratif untuk memahami pengalaman masyarakat desa dalam konteks digitalisasi layanan publik. Padahal, pendekatan naratif dapat memberikan pemahaman yang lebih kaya tentang bagaimana masyarakat memaknai, mengalami, dan beradaptasi dengan perubahan teknologi dalam kehidupan sehari-hari mereka. Ketiga, masih terbatasnya penelitian yang fokus pada konteks desa spesifik dengan karakteristik sosial-budaya yang unik, padahal setiap desa memiliki dinamika dan tantangan yang berbeda dalam mengadopsi teknologi digital. Keempat, penelitian terdahulu belum banyak yang mengeksplorasi aspek emosional dan psikologis masyarakat dalam menghadapi perubahan cara mengakses layanan publik. Aspek-aspek seperti kecemasan teknologi, rasa percaya diri dalam menggunakan teknologi digital, dan perubahan identitas sosial akibat digitalisasi masih perlu dieksplorasi lebih dalam. Kelima, masih kurangnya penelitian yang mengkaji secara komprehensif faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital, termasuk aspek desain antarmuka, dukungan teknis, dan proses pembelajaran teknologi.

Pendekatan penelitian ini berakar pada paradigma sosial konstruktivis, yang memandang realitas sosial sebagai hasil dari proses interaksi dan negosiasi makna antara individu dan kelompok dalam konteks sosial budaya mereka (Berger & Luckmann, 1966). Dalam paradigma ini, pengalaman masyarakat terhadap layanan publik digital dipahami sebagai hasil konstruksi sosial, bukan semata-mata respons terhadap teknologi. Cara masyarakat memaknai aplikasi layanan publik desa, berinteraksi dengan pemerintah desa, dan beradaptasi dengan teknologi dipengaruhi oleh nilai, norma, serta pola interaksi sosial yang khas di lingkungan perdesaan. Dengan demikian, paradigma ini memberikan kerangka untuk memahami pengalaman masyarakat secara mendalam melalui narasi dan konteks sosial yang melingkupinya.

Berdasarkan *gap riset* yang telah diuraikan sebelumnya, saya mencoba mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana pengalaman masyarakat Desa Pucung dalam mengakses layanan publik berbasis digital dengan fokus pada dinamika interaksi antara masyarakat dan pemerintah desa. Adapun paradigma studi adalah sosial konstruktivis yang berupaya mengungkap bagaimana interaksi sosial budaya masyarakat antara masyarakat pengguna aplikasi dan pemerintah desanya.

1.2. Urgensi

Meskipun masyarakat Desa Pucung telah memiliki tingkat literasi digital yang cukup baik dan tidak terdapat kesenjangan signifikan dalam akses teknologi, proses pemanfaatan layanan publik berbasis digital tetap menyimpan dinamika menarik. Pemerintah desa berperan aktif membantu masyarakat dalam mengakses layanan digital, sehingga pengalaman masyarakat tidak hanya mencerminkan kemampuan individu, tetapi juga keterlibatan kelembagaan desa.

Dengan demikian, permasalahan utama bukan terletak pada keterbatasan akses atau literasi, melainkan pada bagaimana masyarakat mengalami, menafsirkan, dan berinteraksi dengan sistem layanan digital tersebut dalam konteks pedesaan yang kolaboratif.

1.3. Tujuan Penelitian

Menggali pengalaman masyarakat Desa Pucung dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik berbasis digital, dengan fokus pada dinamika interaksi antara masyarakat dan pemerintah desa.

2. Metode Penelitian

2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain analisis naratif tematik sebagaimana dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006). Pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif masyarakat Desa Pucung dalam mengakses layanan publik berbasis digital, dengan menggali narasi mereka secara mendalam.

Sebagaimana dikemukakan Braun dan Clarke (2006), analisis tematik merupakan “metode untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data” (hlm. 79). Pendekatan ini memberikan fleksibilitas teoretis dan analitis untuk menggali makna yang dikonstruksi partisipan melalui pengalaman mereka.

Paradigma penelitian ini berakar pada paradigma sosial konstruktivis, yang memandang realitas sosial sebagai hasil dari proses interaksi dan negosiasi makna antara individu dan kelompok dalam konteks sosial budaya mereka (Berger & Luckmann, 1966). Dalam konteks Desa Pucung, pengalaman masyarakat terhadap layanan digital dipahami sebagai hasil konstruksi sosial yang terbentuk melalui interaksi antara warga dengan pemerintah desa dan teknologi digital (Fadillah & Mursyidah, 2024; Nisak & Sukmana, 2024; Noersyahbani et al., 2023).

Desain ini dipilih karena sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak mengevaluasi efektivitas program digitalisasi secara kuantitatif (Fadillah & Mursyidah, 2024; Nisak & Sukmana, 2024), dan belum banyak yang menggali pengalaman subjektif dan naratif masyarakat desa secara mendalam. Pendekatan naratif tematik memungkinkan peneliti memahami bagaimana masyarakat memaknai, beradaptasi, dan merespons digitalisasi dalam kehidupan sehari-hari, bukan sekadar mengukur kepuasan atau efektivitas program.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

2.2.1 Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan perspektif *User-Centric Government*.

Melalui wawancara mendalam, peneliti menggali pengalaman, persepsi, serta pandangan partisipan mengenai penggunaan layanan publik berbasis digital di Desa Pucung.

2.2.2 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti:

1. Website Desa Pucung.
2. Sistem Informasi Desa (SID).
3. Profil Desa Pucung.
4. Dokumentasi kegiatan pelayanan publik digital.

Dokumen tersebut digunakan untuk mendukung dan memperkuat hasil wawancara.

2.3. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Analisis Tematik yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasikan pola tema (*themes*) yang muncul dari data kualitatif, khususnya data naratif hasil wawancara. Analisis tematik juga fleksibel dan cocok digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

Braun dan Clarke (2006) menguraikan enam langkah sistematis dalam analisis tematik, yaitu sebagai berikut:

1. Familiarisasi dengan Data (*Familiarization with the Data*)

Langkah pertama adalah membiasakan diri dengan data hasil wawancara. Peneliti membaca dan mendengarkan ulang rekaman wawancara secara berulang untuk memahami isi dan konteks data secara mendalam. Proses transkripsi dilakukan secara verbatim, kemudian peneliti membaca hasil transkrip sambil membuat catatan awal mengenai ide, kesan, atau hal-hal penting yang muncul dari cerita partisipan. Tahap ini bertujuan agar peneliti benar-benar mengenali data sebelum melakukan proses pengkodean.

2. Pembuatan Kode Awal (*Generating Initial Codes*)

Setelah memahami keseluruhan data, peneliti mulai melakukan pengkodean awal (*initial coding*). Pengkodean dilakukan secara sistematis pada seluruh dataset dengan menandai potongan-potongan teks yang relevan dengan fokus penelitian. Setiap potongan data diberi label (kode) yang menggambarkan makna esensialnya. Pengkodean dilakukan secara manual atau dengan bantuan perangkat lunak kualitatif (misalnya NVivo atau ATLAS.ti), namun dalam penelitian ini dilakukan secara manual untuk menjaga keterlibatan langsung peneliti dengan data.

3. Mencari Tema (*Searching for Themes*)

Langkah selanjutnya adalah mengelompokkan kode-kode yang memiliki kesamaan makna atau pola menjadi calon tema (*potential themes*). Pada tahap ini, peneliti mulai mengorganisasi kode ke dalam kategori yang lebih luas dan mulai mengidentifikasi hubungan antara kode, subtema, dan tema utama. Tema-tema awal ini merupakan representasi dari pola pengalaman partisipan dalam mengakses layanan publik digital.

4. Meninjau Tema (*Reviewing Themes*)

Setelah tema-tema awal terbentuk, peneliti melakukan proses peninjauan dan penyempurnaan. Proses ini mencakup dua tahap:

- (1) Meninjau kesesuaian tema terhadap potongan data yang telah dikodekan (level data); dan
- (2) Meninjau keterpaduan tema terhadap keseluruhan dataset (level tema). Tema yang tidak relevan, terlalu luas, atau tumpang tindih akan direvisi, digabung, atau dihapus. Tujuan dari tahap ini adalah memastikan tema yang terbentuk benar-benar merepresentasikan data dengan baik dan konsisten.

5. Mendefinisikan dan Menamai Tema (*Defining and Naming Themes*)

Pada tahap ini, peneliti mendefinisikan esensi dari setiap tema secara jelas, termasuk menentukan fokus analitis dan batasan setiap tema. Peneliti kemudian memberi nama pada setiap tema sehingga dapat menggambarkan makna utama tema tersebut secara ringkas namun informatif. Selain itu, peneliti mengidentifikasi subtema jika diperlukan, untuk menunjukkan dimensi yang lebih spesifik dalam tema utama.

6. Menyusun Laporan Naratif (*Producing the Report*)

Tahap akhir adalah menyusun narasi analitis secara sistematis dalam bentuk laporan penelitian. Peneliti menyajikan kutipan langsung dari partisipan sebagai bukti temuan dan menghubungkannya dengan tema yang telah diidentifikasi serta kerangka teori pelayanan publik. Analisis ini tidak hanya mendeskripsikan tema, tetapi juga menafsirkan makna dan implikasinya terhadap pemahaman pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis digital di Desa Pucung.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Konteks Penelitian

3.1.1. Konteks Desa Pucung

Desa Pucung merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Kotabaru, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data yang tercantum dalam dokumen penelitian, Desa Pucung memiliki jumlah penduduk sebanyak 23.845 jiwa pada tahun 2024 serta memiliki 52 Ketua Rukun Tetangga (RT) dan 12 Rukun Warga (RW). Secara administratif, Desa Pucung terdiri atas empat dusun, yaitu Dusun Karajan, Dusun Sukamulya atau Babakan Empang, Dusun Karang Salam, dan Dusun Babakan Tambun.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Desa Pucung memiliki perangkat desa yang menjalankan tugas sesuai dengan bidang masing-masing. Salah satu perangkat desa yang memiliki keterkaitan dengan pengelolaan pelayanan berbasis digital adalah Kepala Urusan Umum dan Perencanaan. Berdasarkan hasil observasi penelitian, perangkat desa tersebut memiliki keterkaitan dengan pengelolaan *website* Desa Pucung yang digunakan sebagai salah satu sarana untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Konteks pemerintahan Desa Pucung menjadi penting dalam penelitian ini karena perkembangan teknologi informasi telah mulai digunakan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi tersebut tidak hanya berkaitan dengan penyediaan informasi, tetapi juga dengan pelayanan administrasi yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara langsung di kantor desa. Dengan demikian, perkembangan pelayanan digital menjadi bagian dari perubahan cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan administrasinya.

3.1.2. Konteks Pelayanan Publik Digital di Desa Pucung

Pelayanan publik digital di Desa Pucung salah satunya diselenggarakan melalui website resmi desa. Berdasarkan hasil penelitian, *website* Desa Pucung dikembangkan pada tahun 2023 oleh mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan mulai dioperasikan oleh Pemerintah Desa Pucung pada tahun 2024. Pada awal pengembangannya, *website* tersebut ditujukan sebagai sarana untuk mendukung pelayanan administrasi sekaligus sarana penyampaian informasi kepada masyarakat.

Website Desa Pucung menyediakan beberapa jenis pelayanan administrasi yang dapat diakses oleh masyarakat secara digital. Berdasarkan isi *website* **desapucung.com**, layanan yang tersedia mencakup surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan belum menikah, serta beberapa kebutuhan administrasi lainnya. Keberadaan layanan tersebut memberikan alternatif bagi masyarakat untuk mengajukan kebutuhan administrasi tanpa harus sepenuhnya melakukan proses pelayanan secara langsung di kantor desa.

Selain *website*, Pemerintah Desa Pucung juga memanfaatkan Sistem Informasi Desa (SID) sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan SID dilakukan melalui beberapa media sosial, yaitu Instagram, Facebook, dan Youtube. Berdasarkan keterangan perangkat desa, Instagram menjadi salah satu media yang paling aktif digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Pemanfaatan SID tersebut juga berada dalam konteks kebijakan Pemerintah Kabupaten Karawang. Peraturan Bupati Karawang Nomor 40 Tahun 2024 tentang Standar Layanan Informasi Publik Desa mengatur penyelenggaraan informasi publik desa, termasuk ketentuan mengenai Sistem Informasi Desa (SID), standar layanan, serta koordinasi dan fasilitasi dalam penyelenggaraan informasi publik desa. Peraturan tersebut ditetapkan dan mulai berlaku pada 23 September 2024. Dengan demikian, keberadaan SID di Desa Pucung tidak hanya menjadi sarana penyampaian informasi kepada masyarakat, tetapi juga berada dalam kerangka penyelenggaraan layanan informasi publik desa yang diatur pada tingkat Kabupaten Karawang.

Pemanfaatan berbagai saluran tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi di Desa Pucung tidak hanya digunakan untuk pelayanan administrasi, tetapi juga untuk mendukung komunikasi dan penyebaran informasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Media digital menjadi salah satu saluran yang digunakan pemerintah desa untuk menyampaikan kegiatan, informasi pemerintahan, serta informasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2. Akun Instagram Desa Pucung

Gambar tersebut menunjukkan pemanfaatan Instagram sebagai salah satu media digital Pemerintah Desa Pucung dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Keberadaan media sosial tersebut melengkapi penggunaan website desa sebagai saluran digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Selain Instagram, Pemerintah Desa Pucung juga memanfaatkan YouTube sebagai salah satu media digital dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.



Gambar 3. Akun Youtube Desa Pucung

Pemanfaatan YouTube menunjukkan bahwa penyampaian informasi oleh pemerintah desa tidak hanya dilakukan melalui media berbasis teks dan gambar, tetapi juga melalui media berbasis video. Dengan adanya beberapa saluran digital tersebut, masyarakat memiliki lebih dari satu media untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan dan penyelenggaraan pemerintahan desa.

Meskipun pelayanan digital telah tersedia, penerapannya di Desa Pucung masih berlangsung secara bertahap. Berdasarkan hasil observasi penelitian dan keterangan perangkat desa, masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan media digital. Salah satu keterbatasan yang ditemukan adalah belum tersedianya tanda tangan digital. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa kebutuhan pelayanan masih memerlukan proses secara langsung di kantor desa, khususnya ketika dokumen yang diproses secara daring masih memerlukan tanda tangan secara fisik.

Keterbatasan lainnya berkaitan dengan pengelolaan media sosial desa. Berdasarkan kondisi yang ditemukan dalam penelitian, belum terdapat admin tetap yang secara khusus bertanggung jawab untuk mengelola seluruh akun media sosial Pemerintah Desa Pucung. Kondisi tersebut berdampak pada konsistensi pembaruan informasi pada media sosial, salah satunya terlihat pada akun *YouTube* Desa Pucung yang relatif lebih lama mengalami pembaruan dibandingkan dengan media sosial lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan media digital tidak hanya membutuhkan ketersediaan *platform*, tetapi juga memerlukan pengelolaan yang berkelanjutan agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat tetap diperbarui.

Selain keterbatasan dalam pengelolaan media digital, keberadaan layanan digital juga belum sepenuhnya menggantikan pelayanan tatap muka. Pelayanan secara langsung tetap menjadi bagian dari penyelenggaraan pelayanan di Desa Pucung, terutama ketika masyarakat membutuhkan bantuan dalam menggunakan layanan digital atau ketika suatu proses pelayanan belum dapat diselesaikan secara daring.

Dengan demikian, pelayanan publik di Desa Pucung berlangsung melalui kombinasi antara saluran digital dan pelayanan langsung. Kombinasi kedua saluran tersebut menjadi konteks penting dalam memahami pengalaman masyarakat Desa Pucung. Masyarakat tidak menggunakan layanan digital dalam kondisi yang sepenuhnya sama. Perbedaan usia, kebutuhan pelayanan, kemampuan menggunakan teknologi, kepemilikan perangkat, serta kebutuhan terhadap bantuan aparatur dapat memengaruhi cara masyarakat dalam mengakses pelayanan. Oleh karena itu, konteks pelayanan digital di Desa Pucung perlu dipahami terlebih dahulu sebelum menguraikan pengalaman masyarakat berdasarkan hasil wawancara.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian selanjutnya menguraikan pengalaman tujuh masyarakat Desa Pucung dalam mengakses layanan publik berbasis digital. Data wawancara dianalisis menggunakan analisis tematik Braun dan Clarke melalui proses familiarisasi data, pengodean awal, pencarian tema, peninjauan tema, pendefinisian dan penamaan tema, serta penyusunan hasil penelitian. Tema yang disajikan pada bagian hasil penelitian diperoleh dari pola yang muncul dalam data wawancara, bukan ditentukan berdasarkan perspektif teoritis sebelumnya.

3.2. Hasil Penelitian

3.2.1. Proses Analisis Tematik

Hasil penelitian diperoleh melalui analisis terhadap wawancara tujuh partisipan yang memiliki pengalaman menggunakan layanan publik berbasis digital Desa Pucung. Partisipan tersebut terdiri atas Ibu Nyai, Ibu Uju, Pak Iman, Ibu Sarah, Pak Bayu, Ibu Sari, dan Ibu Erna. Data wawancara menunjukkan adanya pengalaman yang beragam dalam menggunakan layanan digital, baik dalam hal kemudahan, bantuan yang diterima, pilihan saluran pelayanan, maupun kebutuhan pengembangan layanan.

Analisis data dilakukan dengan mengikuti tahapan analisis tematik Braun dan Clarke. Tahap pertama dilakukan melalui familiarisasi dengan membaca keseluruhan transkrip wawancara secara berulang untuk memahami pengalaman setiap partisipan. Tahap kedua dilakukan dengan memberikan koding awal terhadap bagian-bagian data yang memiliki makna berkaitan dengan fokus penelitian. Tahap berikutnya adalah mengelompokkan koding yang memiliki keterkaitan ke dalam tema awal. Tema awal kemudian ditinjau kembali dengan membandingkannya dengan keseluruhan data sehingga diperoleh tema yang dapat merepresentasikan pola pengalaman masyarakat.

Proses tersebut dilakukan secara induktif. Artinya, tema tidak ditentukan terlebih dahulu berdasarkan teori, melainkan dibentuk dari pola yang ditemukan dalam data wawancara. Dengan demikian, perspektif *User-Centric Government* tidak digunakan sebagai dasar pengelompokan data pada bagian hasil penelitian.

Berdasarkan proses pengodean, ditemukan beberapa pola pengalaman yang kemudian dikelompokkan ke dalam empat tema utama. Keempat tema tersebut adalah (1) Kemudahan dan Efisiensi dalam Proses Pelayanan, (2)

Bantuan dan Pendampingan dalam Mengakses Layanan Digital, (3) Penggunaan Layanan Digital dan Tatap Muka Sesuai Kondisi Masyarakat, serta (4) Kebutuhan Pengembangan Layanan Berdasarkan Pengalaman Masyarakat.

Tabel 1. Koding Tematik Pengalaman Masyarakat Desa Pucung

Kutipan Wawancara	Koding Awal	Tema Awal	Tema
“Enaknya sih jadi gak usah bolak-balik ke kantor desa.” — Ibu Nyai	Tidak perlu bolak-balik ke kantor desa	Mengurangi kunjungan langsung	Kemudahan dan Efisiensi dalam Proses Pelayanan
“Yang enaknya itu pelayanannya cepet ditanganin, prosesnya juga lancar. Jadi gak perlu nunggu lama.” — Ibu Uju	Proses cepat dan lancar	Efisiensi waktu pelayanan	Kemudahan dan Efisiensi dalam Proses Pelayanan
“Tentunya kita tidak perlu repot untuk bolak-balik ke kantor desanya soalnya sudah ada di <i>website</i> jadi tinggal ngisi.” — Pak Iman	Pengurusan melalui <i>website</i>	Kemudahan pengajuan	Kemudahan dan Efisiensi dalam Proses Pelayanan
“Saya bisa ngurus surat langsung dari toko tanpa harus ninggalin jualan saya.” — Ibu Sarah	Mengurus dari tempat usaha	Fleksibilitas tempat pelayanan	Kemudahan dan Efisiensi dalam Proses Pelayanan
“Lebih suka digital lah soalnya lebih memudahkan kita buat bikin sesuatu.” — Pak Bayu	Layanan digital lebih mudah	Kemudahan penggunaan	Kemudahan dan Efisiensi dalam Proses Pelayanan
“Saya ngerasa nyaman ngisi lewat <i>online</i> karena lebih cepet.” — Ibu Sari	Pengurusan lebih cepat	Efisiensi dan kenyamanan	Kemudahan dan Efisiensi dalam Proses Pelayanan
“Ibu pernah ngurus surat lewat layanan digital desa. Tapi ibu mah gak ngisi sendiri, dibantu sama anak sama orang desa.” — Ibu Nyai	Dibantu anak dan perangkat desa	Pendampingan pengguna	Bantuan dan Pendampingan dalam Mengakses Layanan Digital
“Bisa, kalau pun gak ngerti nanti pasti dibantu sama desanya sampai beres.” — Ibu Uju	Bantuan dari pemerintah desa	Bantuan ketika mengalami kesulitan	Bantuan dan Pendampingan dalam Mengakses Layanan Digital
“Makanya lansia butuh pendamping buat membantu mereka.” — Pak Iman	Lansia membutuhkan pendamping	Pendampingan bagi lansia	Bantuan dan Pendampingan dalam Mengakses Layanan Digital
“Pasti kan mau gak mau kita harus nanya ke orang kantor desa atau paling ke temen yang ngerti.” — Pak Bayu	Bertanya kepada orang lain	Bantuan dari lingkungan sekitar	Bantuan dan Pendampingan dalam Mengakses Layanan Digital

“Lansia masih butuh pendampingan atau sosialisasi.” —Ibu Erna	Pendampingan dan sosialisasi	Dukungan bagi pengguna tertentu	Bantuan dan Pendampingan dalam Mengakses Layanan Digital
“Ibu pribadi lebih suka datang langsung soalnya lebih cepet... sesekali pake layanan digital kalo lagi gak ada waktu ke desa.” —Ibu Uju	Memilih saluran sesuai kondisi	Pilihan saluran pelayanan	Penggunaan Layanan Digital dan Tatap Muka Sesuai Kondisi Masyarakat
“Tentunya layanan digital karena sangat mempermudah sekali... layanan tatap muka perlu dipertahankan.” —Pak Iman	Memilih digital tetapi tetap membutuhkan tatap muka	Penggunaan dua saluran	Penggunaan Layanan Digital dan Tatap Muka Sesuai Kondisi Masyarakat
“Walaupun suratnya udah selesai diproses secara <i>online</i> tapi tanda tangan kepala desanya masih harus diambil fisik.” —Ibu Sarah	Proses belum sepenuhnya digital	Pelayanan hibrida	Penggunaan Layanan Digital dan Tatap Muka Sesuai Kondisi Masyarakat
“Tanda tangan sih belum bisa yang digital ya jadi harus tanda tangan ke kepala desanya.” —Ibu Sari	Tanda tangan masih langsung	Keterbatasan integrasi layanan	Penggunaan Layanan Digital dan Tatap Muka Sesuai Kondisi Masyarakat
“Perlu sekali agar masyarakat mengerti dan memahami bagaimana pelayanan digital yang lebih mudah dan lebih canggih.” —Ibu Erna	Masyarakat perlu dilibatkan	Pelibatan masyarakat	Kebutuhan Pengembangan Layanan Berdasarkan Pengalaman Masyarakat
“Masukan saya itu supaya tanda tangan kepala desa bisa dibuat digital aja.” —Ibu Sarah	Usulan tanda tangan digital	Kebutuhan penyempurnaan layanan	Kebutuhan Pengembangan Layanan Berdasarkan Pengalaman Masyarakat
“Mungkin sih lebih banyak fitur-fiturnya buat pengaduan dan info lainnya.” —Pak Bayu	Penambahan fitur	Pengembangan fitur layanan	Kebutuhan Pengembangan Layanan Berdasarkan Pengalaman Masyarakat
“Kalau bisa yah bantuan buat warga lebih tepat sasaran.” —Ibu Uju	Bantuan lebih tepat sasaran	Kebutuhan perbaikan pelayanan	Kebutuhan Pengembangan Layanan Berdasarkan Pengalaman Masyarakat

“Dipermudah aja, jadi masyarakat bisa memahami itu semua.” —Ibu Erna	Layanan perlu lebih mudah	Harapan penyederhanaan layanan	Kebutuhan Pengembangan Layanan Berdasarkan Pengalaman Masyarakat
--	---------------------------	--------------------------------	--

Berdasarkan proses tersebut, empat tema yang terbentuk selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan hasil penelitian. Uraian setiap tema disusun berdasarkan pola pengalaman yang muncul dari keseluruhan wawancara, bukan berdasarkan urutan pertanyaan wawancara maupun kategori teori tertentu.

3.2.2. Kemudahan dan Efisiensi dalam Proses Pelayanan

Tema pertama yang ditemukan dari hasil wawancara adalah kemudahan dan efisiensi dalam proses pelayanan. Tema ini muncul karena sebagian besar partisipan menggambarkan layanan digital sebagai sarana yang dapat mengurangi kebutuhan untuk datang secara langsung ke kantor desa, menghemat waktu, serta mempermudah proses pengurusan administrasi.

Pengalaman Ibu Nyai menunjukkan bahwa layanan digital memberikan manfaat karena dapat mengurangi kebutuhan untuk berulang kali datang ke kantor desa. Meskipun beliau belum mengisi layanan secara mandiri dan masih memperoleh bantuan dari anak serta perangkat desa, keberadaan layanan digital tetap dirasakan memberikan kemudahan dalam proses pengurusan administrasi.

Pengalaman serupa disampaikan oleh Ibu Uju. Beliau menyampaikan bahwa pelayanan yang digunakan selama ini berlangsung dengan cepat dan lancar. Kecepatan proses menjadi salah satu hal yang membuat pelayanan digital dianggap memudahkan. Ibu Uju juga menyatakan bahwa kebutuhan pelayanan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhannya.

Pada Pak Iman, kemudahan terutama dirasakan karena proses pengurusan dapat dilakukan melalui *website*. Pengalaman tersebut membuat beliau tidak perlu berulang kali datang ke kantor desa. Beliau menjelaskan bahwa pengajuan dilakukan dengan mengisi formulir yang tersedia pada *website* dan melengkapi data yang dibutuhkan.

Pengalaman Ibu Sarah menunjukkan bentuk kemudahan yang berkaitan dengan aktivitas ekonomi. Ibu Sarah menggunakan layanan digital untuk mengurus surat keterangan usaha ketika sedang menjalankan usaha batik di rumah. Layanan tersebut memungkinkan beliau mengurus surat dari tempat usaha sehingga tidak perlu meninggalkan aktivitas berjualan. Beliau juga menilai proses tersebut lebih cepat dan menghemat waktu.

Pak Bayu juga menilai layanan digital memberikan kemudahan karena mengurangi kebutuhan untuk menunggu dan mengantre di kantor desa. Menurut pengalaman beliau, pengurusan melalui *website* lebih mudah karena informasi dan layanan telah tersedia secara digital.

Ibu Sari memiliki pengalaman yang hampir sama. Beliau menggunakan formulir yang tersedia pada *website* untuk mengurus surat keterangan domisili. Dibandingkan dengan pengalaman sebelum tersedia layanan digital yang mengharuskan beliau bolak-balik ke kantor desa, layanan daring dianggap lebih cepat dan membantu.

Sementara itu, Ibu Erna juga merasakan manfaat karena tidak selalu harus datang langsung ke kantor desa. Beliau menilai proses pengisian formulir relatif mudah selama pengguna memiliki perangkat yang mendukung.

Berdasarkan keseluruhan pengalaman tersebut, kemudahan layanan digital terutama dirasakan dalam bentuk pengurangan kunjungan ke kantor desa, penghematan waktu, proses pengajuan yang lebih praktis, serta fleksibilitas tempat dalam mengurus administrasi. Namun, kemudahan tersebut tidak berarti bahwa seluruh masyarakat mengalami proses penggunaan dengan cara yang sama. Beberapa partisipan masih membutuhkan bantuan dalam menggunakan layanan digital.

3.2.3. Bantuan dan Pendampingan dalam Mengakses Layanan Digital

Tema kedua yang muncul adalah bantuan dan pendampingan dalam mengakses layanan digital. Tema ini terbentuk dari pengalaman partisipan yang menunjukkan bahwa keberadaan layanan digital belum selalu berarti masyarakat dapat menggunakannya secara mandiri.

Ibu Nyai merupakan partisipan yang paling jelas menunjukkan kebutuhan terhadap pendampingan. Beliau pernah menggunakan layanan digital, tetapi proses pengisian tidak dilakukan sendiri. Beliau mendapatkan bantuan dari anak dan perangkat desa. Bantuan tersebut membuat proses pengurusan menjadi lebih mudah karena ketika mengalami kebingungan, terdapat pihak yang membantu menyelesaikan proses pelayanan.

Kebutuhan pendampingan juga terlihat dalam pengalaman Ibu Uju. Menurut beliau, masyarakat yang belum memahami layanan digital masih dapat memperoleh bantuan dari pemerintah desa. Dengan demikian, keterbatasan pemahaman terhadap teknologi tidak secara langsung menyebabkan masyarakat kehilangan akses terhadap pelayanan karena terdapat bantuan dari pihak desa.

Pak Iman juga membedakan pengalaman dirinya dengan masyarakat lanjut usia. Beliau merasa dapat menggunakan layanan digital dengan relatif mudah, tetapi menurutnya masyarakat lanjut usia masih membutuhkan pendampingan karena sebagian belum memahami cara menggunakan teknologi. Beliau menyebutkan bahwa bantuan kepada lansia juga dapat dilakukan oleh Ketua RT dan melalui penyuluhan yang telah diberikan kepada masyarakat.

Pak Bayu menunjukkan pola yang hampir sama. Ketika tidak memahami fitur tertentu, beliau dapat bertanya kepada perangkat desa atau orang lain yang lebih memahami teknologi. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan dari orang lain menjadi bagian dari pengalaman penggunaan layanan digital.

Ibu Erna juga menilai bahwa tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan perangkat yang sama. Masyarakat yang tidak memiliki telepon seluler atau perangkat yang mendukung masih harus datang secara langsung ke kantor desa. Menurut beliau, masyarakat lanjut usia juga masih membutuhkan pendampingan atau sosialisasi.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa bantuan dan pendampingan merupakan bagian yang muncul secara konsisten dalam pengalaman masyarakat. Pendampingan tidak hanya berasal dari pemerintah desa, tetapi juga dari keluarga dan lingkungan sosial. Pada masyarakat lanjut usia, kebutuhan tersebut terlihat lebih kuat. Hal ini menunjukkan bahwa akses terhadap layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan platform, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dan dukungan yang tersedia ketika pengguna mengalami kesulitan.

3.2.4. Penggunaan Layanan Digital dan Tatap Muka Sesuai Kondisi Masyarakat

Tema ketiga adalah penggunaan layanan digital dan tatap muka sesuai kondisi masyarakat. Tema ini muncul karena wawancara menunjukkan bahwa masyarakat tidak sepenuhnya berpindah dari pelayanan tatap muka ke pelayanan digital. Kedua bentuk pelayanan masih digunakan berdasarkan kebutuhan dan kondisi masing-masing masyarakat.

Ibu Nyai menunjukkan bahwa pelayanan langsung masih memiliki arti penting karena beliau membutuhkan bantuan ketika menggunakan layanan digital. Meskipun layanan digital memberikan manfaat karena mengurangi kebutuhan untuk bolak-balik ke kantor desa, keterlibatan keluarga dan perangkat desa tetap diperlukan.

Ibu Uju secara lebih jelas menunjukkan penggunaan kedua saluran. Beliau lebih memilih datang langsung karena menurutnya proses tersebut lebih cepat dan kantor desa berada dekat dengan tempat tinggalnya. Namun, ketika tidak memiliki waktu untuk datang, beliau menggunakan layanan digital. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa pilihan saluran pelayanan dapat berubah sesuai kondisi yang sedang dihadapi.

Berbeda dengan Ibu Uju, Pak Iman lebih memilih layanan digital karena dianggap lebih memudahkan. Meskipun demikian, beliau tetap memandang pelayanan tatap muka perlu dipertahankan karena masih ada masyarakat yang membutuhkan bimbingan.

Ibu Sarah lebih memilih layanan digital karena dapat mengurus pelayanan dari tempat usaha. Namun, proses tersebut belum sepenuhnya dapat diselesaikan secara daring karena tanda tangan kepala desa masih dilakukan secara fisik. Kondisi tersebut membuat masyarakat tetap perlu datang ke kantor desa meskipun sebagian besar proses sebelumnya telah dilakukan secara digital.

Pak Bayu juga lebih menyukai layanan digital karena tidak perlu mengantre atau menunggu di kantor desa. Akan tetapi, beliau tetap mengakui bahwa pelayanan langsung diperlukan bagi masyarakat yang belum memahami teknologi, terutama masyarakat lanjut usia.

Ibu Sari merasakan bahwa layanan digital mengurangi kebutuhan untuk bolak-balik ke kantor desa. Namun, tanda tangan masih harus dilakukan secara langsung kepada kepala desa. Dengan demikian, pengalaman beliau menunjukkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya berlangsung melalui satu saluran.

Ibu Erna juga menyampaikan bahwa masyarakat yang tidak memiliki telepon seluler atau perangkat yang mendukung tetap harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, masyarakat lanjut usia dinilai masih membutuhkan pendampingan dan sosialisasi.

Berdasarkan pengalaman ketujuh partisipan, penggunaan layanan digital dan tatap muka berlangsung secara berdampingan. Layanan digital memberikan kemudahan bagi masyarakat yang dapat menggunakannya, sedangkan pelayanan langsung tetap diperlukan untuk masyarakat yang membutuhkan bantuan, tidak memiliki perangkat yang memadai, atau harus menyelesaikan tahapan pelayanan yang belum dapat dilakukan secara digital. Salah satu kondisi yang paling terlihat adalah belum tersedianya tanda tangan digital sehingga sebagian proses pelayanan masih harus diselesaikan secara langsung.

3.2.5. Kebutuhan Pengembangan Layanan Berdasarkan Pengalaman Masyarakat

Tema keempat adalah kebutuhan pengembangan layanan berdasarkan pengalaman masyarakat. Tema ini muncul dari berbagai masukan, kebutuhan, dan harapan yang disampaikan partisipan ketika ditanyakan mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan.

Ibu Uju memberikan masukan agar bantuan kepada masyarakat dapat diberikan secara lebih tepat sasaran. Meskipun beliau menilai pelayanan yang tersedia telah berjalan dengan baik, pengalaman tersebut tetap menghasilkan perhatian terhadap bagaimana bantuan dapat diberikan kepada masyarakat secara lebih tepat.

Pak Iman tidak pernah memberikan masukan secara formal karena merasa layanan yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhannya. Namun, ketika ditanyakan mengenai hal yang perlu dikembangkan, beliau menyebutkan kebutuhan terhadap tanda tangan digital. Beliau juga berharap pelayanan tatap muka tetap dipertahankan untuk masyarakat yang membutuhkan bimbingan.

Ibu Sarah merupakan partisipan yang memberikan masukan secara langsung kepada pemerintah desa. Masukan tersebut berkaitan dengan tanda tangan kepala desa yang diharapkan dapat dilakukan secara digital sehingga seluruh proses dapat diselesaikan secara *daring*. Pengalaman tersebut berasal langsung dari kendala yang dialami ketika menggunakan layanan digital.

Pak Bayu tidak memberikan masukan secara langsung karena menilai layanan yang tersedia sudah cukup mudah. Namun, beliau memiliki harapan agar fitur *website* dapat dikembangkan, khususnya dengan penambahan fitur pengaduan dan informasi lainnya.

Ibu Sari memandang bahwa masyarakat perlu dilibatkan dalam pengembangan layanan digital. Menurut pengalaman beliau, perkembangan teknologi memungkinkan berbagai urusan dilakukan melalui satu perangkat sehingga masyarakat tidak selalu harus datang langsung. Pada saat yang sama, beliau tetap menekankan pentingnya pendampingan pemerintah desa bagi masyarakat lanjut usia.

Ibu Erna juga menilai bahwa masyarakat perlu dilibatkan dalam pengembangan pelayanan digital agar pelayanan dapat dibuat lebih mudah dipahami dan digunakan. Harapan beliau adalah agar layanan digital terus dipermudah sehingga lebih banyak masyarakat dapat memahami cara penggunaannya.

Berdasarkan keseluruhan pengalaman tersebut, kebutuhan pengembangan layanan tidak hanya berkaitan dengan penambahan teknologi. Kebutuhan yang muncul meliputi penyediaan tanda tangan digital, penambahan fitur pengaduan dan informasi, peningkatan pendampingan, penyederhanaan layanan, serta pelibatan masyarakat dalam pengembangan layanan. Dengan demikian, kebutuhan pengembangan muncul dari pengalaman masyarakat ketika menggunakan layanan yang telah tersedia.

3.3. Pembahasan

3.3.1. Pengalaman Masyarakat dalam Mengakses Layanan Digital dalam Perspektif *User-Centric Government*

Perspektif *User-Centric Government* menempatkan masyarakat sebagai pusat dalam perancangan, pengembangan, dan penyampaian layanan publik. Perspektif ini berakar pada pemikiran *New Public Service* yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2007), yang menempatkan warga sebagai fokus dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam perkembangannya, pendekatan yang berpusat pada pengguna juga digunakan dalam kajian pemerintahan digital untuk menekankan pentingnya kebutuhan, pengalaman, dan kemampuan pengguna dalam penyelenggaraan layanan digital.

Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman masyarakat Desa Pucung memperlihatkan bahwa layanan digital telah memberikan sejumlah kemudahan, tetapi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan tidak bersifat seragam. Pengalaman masyarakat juga menunjukkan bahwa keberadaan teknologi perlu disertai dengan pendampingan, pilihan saluran pelayanan, serta pengembangan berdasarkan pengalaman pengguna.

Oleh karena itu, hasil penelitian selanjutnya dibahas melalui beberapa aspek *User-Centric Government* yang relevan dengan temuan lapangan, yaitu *User Orientation*, *Personalization*, *Multi-Channel Access*, serta *Feedback & Co-Production*.

3.3.2. *User Orientation*: Kemudahan Layanan Berdasarkan Pengalaman Pengguna

Aspek pertama adalah *User Orientation*, yaitu orientasi pelayanan yang menempatkan kebutuhan dan pengalaman pengguna sebagai perhatian dalam penyelenggaraan layanan. Dalam konteks penelitian ini, aspek tersebut dapat dilihat melalui pengalaman masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan layanan digital.

Tema pertama, yaitu kemudahan dan efisiensi dalam proses pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan manfaat layanan digital karena tidak harus berulang kali datang ke kantor desa. Pak Iman, misalnya, merasakan kemudahan karena dapat mengisi formulir melalui website. Ibu Sarah memperoleh fleksibilitas karena dapat mengurus pelayanan dari tempat usaha. Ibu Sari juga merasakan pengurangan kebutuhan untuk bolak-balik ke kantor desa.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan digital telah memberikan pengalaman yang lebih praktis bagi sebagian pengguna.

Dalam perspektif *User-Centric Government*, kondisi tersebut memperlihatkan adanya upaya pelayanan yang memberikan manfaat langsung kepada pengguna karena proses pelayanan dapat dilakukan tanpa selalu mengharuskan masyarakat hadir secara fisik. Namun, orientasi pada pengguna tidak cukup hanya dilihat dari kemudahan pengguna yang telah mampu mengakses teknologi. Pengalaman Ibu Nyai dan Ibu Erna menunjukkan bahwa sebagian masyarakat membutuhkan bantuan agar dapat memperoleh manfaat yang sama dari layanan digital.

Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa orientasi pada pengguna di Desa Pucung perlu dipahami berdasarkan keberagaman kondisi masyarakat. Layanan yang dianggap mudah oleh satu kelompok belum tentu memiliki pengalaman yang sama bagi kelompok lainnya.

3.3.3. *Personalization*: Perbedaan Kebutuhan Pengguna dalam Mengakses Layanan

Aspek kedua adalah *Personalization*, yaitu perhatian terhadap perbedaan kebutuhan dan karakteristik pengguna dalam memperoleh pelayanan. Dalam penelitian ini, personalisasi tidak dimaknai sebagai keberadaan sistem yang

secara otomatis menyesuaikan layanan berdasarkan profil pengguna, tetapi digunakan untuk membahas adanya kebutuhan pengguna yang berbeda-beda berdasarkan pengalaman lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan pengalaman di antara tujuh partisipan. Ibu Nyai, misalnya, membutuhkan bantuan anak dan perangkat desa ketika menggunakan layanan digital. Ibu Sarah membutuhkan layanan yang fleksibel karena harus menjalankan usaha. Ibu Uju memiliki preferensi terhadap pelayanan langsung dalam kondisi tertentu karena kantor desa berada dekat, tetapi tetap menggunakan layanan digital ketika tidak memiliki waktu untuk datang.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak dapat dipandang sebagai kelompok pengguna yang memiliki kebutuhan yang sama. Faktor usia, aktivitas sehari-hari, kemampuan teknologi, kepemilikan perangkat, serta kebutuhan terhadap bantuan dapat memengaruhi pengalaman masyarakat.

Dengan demikian, dari perspektif *User-Centric Government*, temuan penelitian menunjukkan pentingnya penyelenggaraan layanan yang memperhatikan keberagaman pengguna. Akan tetapi, berdasarkan data penelitian, belum terdapat bukti yang menunjukkan bahwa sistem digital Desa Pucung telah melakukan personalisasi secara otomatis berdasarkan profil atau riwayat setiap pengguna. Temuan yang lebih kuat justru menunjukkan bahwa personalisasi masih berlangsung melalui bentuk bantuan dan penyesuaian pelayanan secara langsung.

3.3.4. Multi-Channel Access: Digitalisasi yang Tetap Berdampingan dengan Tatap Muka

Aspek ketiga adalah *Multi-Channel Access*, yaitu tersedianya lebih dari satu saluran yang memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Desa Pucung memiliki karakter multi-saluran karena masyarakat dapat menggunakan layanan digital sekaligus pelayanan tatap muka. Ibu Uju menggunakan kedua saluran berdasarkan kondisi, sedangkan Pak Iman dan Pak Bayu lebih menyukai layanan digital tetapi tetap memandang pelayanan langsung diperlukan bagi masyarakat tertentu. Keberadaan dua saluran tersebut menjadi penting karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan perangkat yang sama. Ibu Nyai membutuhkan bantuan ketika menggunakan layanan digital, sedangkan Ibu Erna menunjukkan bahwa masyarakat yang tidak memiliki perangkat yang mendukung tetap membutuhkan pelayanan langsung.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa hubungan antara saluran digital dan tatap muka belum sepenuhnya terintegrasi. Ibu Sarah dan Ibu Sari masih harus datang untuk memperoleh tanda tangan kepala desa karena tanda tangan digital belum tersedia.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *Multi-Channel Access* di Desa Pucung sudah terlihat dari tersedianya pilihan saluran, tetapi integrasi antar-saluran masih dapat dikembangkan. Digitalisasi pada tahap penelitian belum sepenuhnya menghilangkan kebutuhan pelayanan tatap muka.

3.3.5. Feedback & Co-Production: Pengalaman Masyarakat sebagai Dasar Pengembangan Layanan

Aspek keempat adalah *Feedback & Co-Production*, yang menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai penerima pelayanan, tetapi juga sebagai pihak yang dapat memberikan masukan dan berkontribusi dalam pengembangan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan masyarakat berbeda-beda. Sebagian partisipan belum pernah memberikan masukan secara langsung karena menganggap layanan yang tersedia sudah cukup mudah. Namun, terdapat pula partisipan yang memberikan masukan berdasarkan pengalaman penggunaan layanan.

Ibu Sarah memberikan contoh paling jelas mengenai hubungan antara pengalaman pengguna dan kebutuhan pengembangan layanan. Setelah mengalami kondisi bahwa tanda tangan kepala desa masih harus dilakukan secara fisik, beliau memberikan masukan agar tanda tangan tersebut dapat dilakukan secara digital. Masukan tersebut berasal dari pengalaman langsung dalam menggunakan layanan.

Sementara itu, Pak Bayu mengusulkan penambahan fitur pengaduan dan informasi lainnya. Ibu Sari dan Ibu Erna memandang bahwa masyarakat perlu dilibatkan dalam pengembangan layanan digital agar pelayanan dapat dibuat lebih mudah dipahami dan digunakan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat dapat menjadi sumber informasi bagi pengembangan layanan. Masyarakat tidak hanya memberikan penilaian terhadap layanan yang sudah ada, tetapi juga dapat mengidentifikasi bagian yang masih membutuhkan perbaikan.

Dalam perspektif *User-Centric Government*, kondisi tersebut memperlihatkan pentingnya membangun hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan digital tidak berhenti pada penyediaan *platform*, tetapi perlu dikembangkan berdasarkan pengalaman dan kebutuhan pengguna.

3.3.6. Sintesis Pembahasan

Berdasarkan pembahasan melalui perspektif *User-Centric Government*, pengalaman masyarakat Desa Pucung menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah memberikan manfaat terutama dalam bentuk kemudahan, efisiensi waktu, dan fleksibilitas pelayanan. Temuan tersebut terlihat dalam pengalaman masyarakat yang tidak lagi harus selalu datang dan bolak-balik ke kantor desa untuk mengurus kebutuhan administrasi.

Namun, pengalaman masyarakat juga menunjukkan bahwa manfaat layanan digital belum dirasakan dengan cara yang sama oleh seluruh pengguna. Sebagian masyarakat, khususnya masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan perangkat atau kemampuan teknologi, masih membutuhkan bantuan dan pendampingan.

Selain itu, keberadaan layanan digital tidak sepenuhnya menghilangkan pelayanan tatap muka. Kedua saluran masih digunakan secara berdampingan. Bahkan, dalam beberapa proses, seperti pengesahan atau tanda tangan dokumen, masyarakat masih perlu datang langsung ke kantor desa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital di Desa Pucung masih berlangsung secara bertahap.

Dari sisi pengembangan layanan, pengalaman masyarakat juga menunjukkan adanya kebutuhan terhadap penyempurnaan layanan. Kebutuhan tersebut meliputi tanda tangan digital, penambahan fitur pengaduan dan informasi, pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan, serta keterlibatan masyarakat dalam pengembangan layanan.

Dengan demikian, pembahasan menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat Desa Pucung tidak hanya menggambarkan keberhasilan atau keterbatasan teknologi, tetapi juga memperlihatkan hubungan antara teknologi, kebutuhan masyarakat, dukungan sosial, dan penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah desa. Perspektif *User-Centric Government* membantu memahami bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya platform digital, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut dapat digunakan, dipahami, diakses, dan dikembangkan berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengalaman masyarakat Desa Pucung dalam mengakses layanan publik berbasis digital melalui perspektif *User-Centric Government*, dapat disimpulkan bahwa pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik digital menunjukkan adanya upaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, tetapi penerapannya masih memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, pada aspek Orientasi pada Pengguna (*User Orientation*), pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa layanan publik berbasis digital telah memberikan kemudahan bagi sebagian masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi desa. Masyarakat dapat mengajukan beberapa kebutuhan administrasi secara digital sehingga tidak selalu harus datang ke kantor desa. Kemudahan tersebut terutama dirasakan oleh masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi dan memiliki kebutuhan untuk memperoleh pelayanan secara lebih praktis. Namun, kebutuhan pengguna tidak sepenuhnya sama. Sebagian masyarakat, khususnya masyarakat yang lebih tua atau yang mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat digital, masih membutuhkan bantuan dari keluarga maupun aparat desa. Dengan demikian, orientasi pada pengguna tidak hanya berkaitan dengan tersedianya layanan digital, tetapi juga dengan kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pendampingan sesuai kondisi pengguna. Kedua, pada aspek Personalisasi dan Kustomisasi (*Personalization*), pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa layanan digital Desa Pucung telah dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan administrasi masyarakat, tetapi

kemampuan layanan dalam menyesuaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan masing-masing pengguna masih terbatas. Masyarakat memiliki kebutuhan dan kemampuan digital yang berbeda-beda. Sebagian masyarakat dapat mengakses layanan secara mandiri, sedangkan sebagian lainnya membutuhkan bantuan. Selain itu, masih terdapat beberapa keterbatasan teknis dalam layanan, seperti belum tersedianya tanda tangan digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa personalisasi pelayanan belum sepenuhnya diwujudkan melalui sistem digital, sehingga penyesuaian pelayanan masih banyak dilakukan melalui bantuan langsung dari aparat desa. Ketiga, pada aspek Akses Multi-Saluran (*Multi-Channel Access*), masyarakat Desa Pucung memiliki pilihan untuk memperoleh pelayanan melalui saluran digital maupun secara langsung di kantor desa. Layanan digital memberikan keuntungan berupa fleksibilitas waktu dan mengurangi kebutuhan untuk datang secara langsung, terutama bagi masyarakat yang memiliki kesibukan. Di sisi lain, pelayanan tatap muka tetap dibutuhkan oleh masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan teknologi, terutama masyarakat lanjut usia atau masyarakat yang tidak memiliki perangkat dan kemampuan digital yang memadai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan saluran digital tidak menggantikan pelayanan tatap muka, melainkan berjalan berdampingan sebagai alternatif akses pelayanan bagi masyarakat dengan kebutuhan yang berbeda. Keempat, pada aspek Umpan Balik dan Ko-Produksi (*Feedback & Co-Production*), keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan terhadap layanan digital masih beragam. Sebagian masyarakat pernah menyampaikan kebutuhan atau masukan terkait pelayanan, seperti perlunya tanda tangan digital, informasi yang lebih lengkap, pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan, serta pengembangan layanan yang lebih mudah digunakan. Namun, pemberian umpan balik belum berlangsung secara sistematis melalui mekanisme khusus. Masyarakat lebih banyak menyampaikan kebutuhan secara langsung kepada aparat ketika berinteraksi dengan pemerintah desa. Dengan demikian, hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa dalam pengembangan layanan sudah menunjukkan adanya interaksi dan respons terhadap kebutuhan pengguna, tetapi ruang ko-produksi dalam pengembangan layanan digital masih dapat diperkuat. Secara keseluruhan, pengalaman tujuh masyarakat Desa Pucung menunjukkan bahwa layanan publik berbasis digital telah memberikan alternatif pelayanan yang lebih praktis dan fleksibel bagi sebagian pengguna. Namun, pengalaman tersebut tidak bersifat seragam karena dipengaruhi oleh kemampuan digital, kebutuhan, perangkat yang dimiliki, serta kebutuhan akan bantuan dari aparat desa. Oleh karena itu, layanan publik yang berpusat pada pengguna tidak cukup hanya dengan menyediakan platform digital, tetapi juga perlu memastikan kemudahan penggunaan, pendampingan, pilihan saluran pelayanan, serta ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kebutuhan dan masukan. Temuan ini sejalan dengan kerangka penelitian yang menempatkan masyarakat sebagai pusat dalam penyelenggaraan layanan publik digital melalui empat aspek *User-Centric Government*.

Reference

1. Apriliyanti, I. D., Kusumasari, B., Pramusinto, A., & Setianto, W. A. (2021). Digital divide in ASEAN member states: Analyzing the critical factors for successful e-government programs. *Online Information Review*, 45(6), 1001–1018. <https://doi.org/10.1108/OIR-05-2020-0158>
2. Ariansyah, K., Qibthiyah, R. M., Utomo, A. H., Pramiyanti, A., Yusrina, A., & Kristiansen, S. (2023). Digital inclusion for all? A gender-disaggregated analysis of e-government service use in Indonesia. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(4), 567–584. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0043>
3. Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Anchor Books.
4. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
5. Chabibi, M., & Basit, H. A. (2023). Dinamika governance: Efektivitas aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Karawang. *Jurnal Dinamika Governance*, 13(1), 45–58. <https://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/download/5007/pdf>
6. Fadillah, N., & Mursyidah, L. (2024). Digital public services in Indonesia show high satisfaction and adaptation challenges remain. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 15(3), 234–248. <https://doi.org/10.21070/ijccd.v15i3.1105>
7. Husna, J., Wiratmo, L. B., Setyawan, I., Indrati, S., Susanti, S., Mardhiyanti, N. L., & Febriyani, A. R. (2024). Sosialisasi dan pelatihan literasi digital untuk meningkatkan pengetahuan dan inovasi produk unggulan masyarakat Desa Poleng Kabupaten Sragen. *Jurnal Bidik: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/bidik/article/view/14057>
8. Maslikhah, L. (2023). Digitalisasi sebagai upaya pengembangan sumber daya aparat pemerintah desa di Desa Sugihwaras. *Khatulistiwa*, 3(3), 178–189. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v3i3.1861>
9. Ningrum, W. P., Kurniansyah, D., & Azijah, D. N. (2024). Analisis keberhasilan aplikasi Tanggap Karawang sebagai perwujudan ruang pengaduan publik berbasis e-government di Pemerintah Kabupaten Karawang. *Moderate: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 30–42. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/3931>
10. Nisak, K., & Sukmana, H. (2024). Implementation of the SIPRAJA program towards e-government-based public services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 24. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v24i0.1345>
11. Noersyahbani, P., Soedarwo, V. D. S., & Yumitro, G. (2023). Adoption of the Simpeldesa application: Shifting social relations between residents and village government. *European Journal of Humanities and Social Sciences*, 3(5), 78–87. <https://doi.org/10.24018/ejsocial.2023.3.5.497>
12. Pemerintah Kabupaten Karawang. (2024). Peraturan Bupati Karawang Nomor 40 Tahun 2024 tentang Standar Layanan Informasi Publik Desa.
13. Priyadharma, S. (2024). Periphery-centric approach as a tactic for everyday digital in- and exclusion of Indonesian villages. *Media and Communication*, 12(2), 5–15. <https://doi.org/10.17645/mac.v12i2.8162>

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14417>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

14. Sara, M., & Saputra, H. (2021). Easy access to public services through digital village. *Research Journal of Agricultural and Applied Sciences*, 12(11), 98–105. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2021-11.13>
15. Silitonga, M. S. (2023). The public sector's digital skills gap in Indonesia: The challenges and opportunities. *Good Governance*, 19(1), 45–62. <https://doi.org/10.32834/gg.v19i1.585>