

ABSTRAK

Digitalisasi pelayanan administrasi publik melalui Dukcapil Online PANDAWA SAKTI merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Keberhasilan pelayanan tersebut dipengaruhi oleh peran perangkat desa sebagai pelaksana pelayanan di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran perangkat desa dalam digitalisasi pelayanan administrasi publik di Desa Gunturmadu, Kecamatan Mojotengah, Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan Teori AGIL Talcott Parsons. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perangkat desa berperan sebagai fasilitator, pelaksana pelayanan, penghubung dengan Disdukcapil, serta berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Keberhasilan digitalisasi pelayanan didukung oleh kompetensi perangkat desa, koordinasi dengan Disdukcapil, sarana dan prasarana, serta dukungan masyarakat. Adapun hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan literasi digital masyarakat, gangguan jaringan internet, kendala sistem, dan ketidaklengkapan persyaratan administrasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perangkat desa memiliki peran yang strategis dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan administrasi publik. Optimalisasi kompetensi aparatur, penguatan koordinasi, dan peningkatan literasi digital masyarakat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas.

Kata kunci: Peran Perangkat Desa, Digitalisasi Pelayanan, Administrasi Publik, Dukcapil Online, AGIL.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Emiyati, E., & Meiserli, F. . (2026). Peran Perangkat Desa dalam Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Dukcapil Online Pandawa Sakti: Studi Kasus di Desa Gunturmadu Kecamatan Mojotengah. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 2759-2768. <https://doi.org/10.63822/adfad582>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien. Transformasi tersebut didukung oleh berbagai regulasi antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Sebagai implementasinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo mengembangkan layanan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Penerapan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI tidak menghilangkan peran pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan. Perangkat desa tetap berperan memberikan informasi kepada masyarakat, memverifikasi kelengkapan persyaratan, membantu proses pengajuan melalui sistem digital, serta menjembatani koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Di Desa Gunturmadu, Kecamatan Mojotengah, pelayanan tersebut telah diterapkan sejak akhir tahun 2024 dan pada tahun 2025 telah memproses 49 permohonan administrasi kependudukan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa kekosongan jabatan Kepala Seksi Pelayanan sehingga sebagian tugas pelayanan dialihkan kepada perangkat desa lain. Kondisi tersebut menuntut kemampuan adaptasi perangkat desa agar pelayanan digital tetap berjalan secara optimal.

Penelitian terdahulu umumnya membahas digitalisasi pelayanan publik dari aspek efektivitas sistem, kesiapan sumber daya manusia, dan implementasi aplikasi digital (Wisdawati & Nasution, 2023; Nobertus & Jalman, 2023; Abdillah, 2025). Sementara itu, penelitian yang mengkaji perubahan peran perangkat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya pada kondisi keterbatasan struktur organisasi pemerintahan desa, masih relatif terbatas. Selain itu, penggunaan teori AGIL (*Adaptation, Goal Attainment, Integration, and Latency*) untuk menganalisis peran perangkat desa dalam konteks tersebut juga belum banyak dilakukan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran perangkat desa dalam digitalisasi pelayanan administrasi publik melalui Dukcapil Online PANDAWA SAKTI di Desa Gunturmadu, Kecamatan Mojotengah, menggunakan teori AGIL Talcott Parsons serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan peran tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilaksanakan di Desa Gunturmadu, Kecamatan Mojotengah, Kabupaten Wonosobo. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri atas Kepala Desa, perangkat desa yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan, serta masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti, yang didukung oleh pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi.

Tabel 1 Hasil Pengumpulan Data

NO	Teknik Pengumpulan Data	Informan / Sumber	Hasil Temuan Penelitian
1	Observasi	Kantor Desa	a. Proses pelayanan administrasi kini dilakukan menggunakan perangkat komputer dan laptop per divisi. b. Aktivitas pelayanan surat-menyurat menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan era manual.
2	Wawancara	Kepala Desa	a. Kebijakan Masa Lalu Kebijakan izin belajar/kuliah untuk perangkat desa sempat tidak ditandatangani oleh BKD pada masa awal kerja Pak Sugih. b. Kebijakan Digitalisasi Pengadaan komputer desa pertama kali diinisiasi melalui dana ADD pada masa Kades Pak Ponijo (sekitar tahun 2012), yang kemudian dilanjutkan dengan kebijakan memfasilitasi laptop untuk setiap Kasi/Kaur serta pelatihan komputer 3 bulan di INKA pada masa Kades Pak Teguh.
3	Wawancara	Perangkat Desa	a. Pelayanan dulu menggunakan mesin ketik manual (<i>cekakak-ketek</i>), format surat harus meminta ke kecamatan, pembukuan keuangan ditulis tangan di buku kas besar, dan laporan diantar fisik. b. menggunakan MS Word (sistem <i>template</i> tinggal ganti identitas warga) dan MS Excel untuk hitungan keuangan. Laporan bisa dikirim <i>online</i> (email/aplikasi) dan bisa dikerjakan dari rumah. c. Perangkat desa senior/sepuh mengalami kesulitan adaptasi serta adanya risiko kurang ketelitian saat input data digital yang bisa berakibat fatal pada sistem.
4	Wawancara	BPD	Proses pengawasan terhadap efisiensi pelayanan pasca-digitalisasi, serta pemantauan terhadap akurasi laporan digital desa untuk meminimalisir risiko salah input data.
5	Dokumentasi	Arsip Desa	Dokumen Historis: Bundelan arsip fisik besar dari era pra-2012 (surat kelahiran, kematian, pindahan, dll) serta buku kas format lama. Dokumen Digital: File format surat digital, berkas laporan keuangan berbasis Excel, serta data administrasi modern yang tersimpan di komputer desa.

Sumber : Data Primer, di lakukan oleh peneliti (2026)

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Prosedur penelitian diawali dengan studi pendahuluan, penentuan informan, pengumpulan data di lapangan, pengolahan dan analisis data, serta penarikan kesimpulan. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis dilakukan menggunakan teori AGIL Talcott Parsons yang meliputi *Adaptation*, *Goal Attainment*, *Integration*, dan *Latency* untuk menganalisis peran perangkat desa dalam digitalisasi pelayanan administrasi publik melalui Dukcapil Online PANDAWA SAKTI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Perangkat Desa dalam Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

1. Peran Perangkat Desa sebagai Fasilitator

Perangkat desa berperan sebagai fasilitator dalam penyelenggaraan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI melalui pemberian informasi, pemeriksaan kelengkapan persyaratan administrasi, serta pendampingan kepada masyarakat selama proses pengajuan dokumen. Pendampingan dilakukan terutama kepada masyarakat yang belum memahami mekanisme pelayanan digital sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak mengurangi peran perangkat desa, tetapi memperluas fungsinya sebagai pendamping sekaligus fasilitator dalam pemanfaatan teknologi pelayanan publik.

Dalam perspektif teori AGIL Talcott Parsons, temuan tersebut mencerminkan fungsi *Adaptation* (A) yaitu kemampuan perangkat desa menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem pelayanan dari konvensional menjadi berbasis digital sekaligus membantu masyarakat beradaptasi dengan sistem tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wisdawati dan Nasution (2023) serta Nobertus dan Jalman (2023) yang menegaskan pentingnya kompetensi aparatur desa dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik berbasis digital.

2. Peran Perangkat Desa sebagai Pelaksana Pelayanan

Perangkat desa menjadi pelaksana utama pelayanan administrasi kependudukan melalui Dukcapil Online PANDAWA SAKTI. Tugas yang dilakukan meliputi penerimaan permohonan, verifikasi persyaratan, pengunggahan dokumen ke dalam sistem serta pemantauan proses hingga dokumen diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Ketelitian dalam memverifikasi dokumen menjadi faktor penting untuk meminimalkan kesalahan administrasi dan memperlancar proses pelayanan.

Berdasarkan teori AGIL, kondisi tersebut menunjukkan fungsi *Goal Attainment* (G) yaitu upaya perangkat desa dalam mencapai tujuan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Hasil penelitian ini memperkuat temuan Nobertus dan Jalman (2023) serta Abdillah (2025) bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga pada kompetensi aparatur dalam menjalankan pelayanan.

3. Peran Perangkat Desa sebagai Penghubung dengan Disdukcapil

Perangkat desa juga berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Koordinasi dilakukan dalam penyampaian dokumen, penyelesaian kendala teknis, serta penyampaian informasi hasil pelayanan kepada masyarakat. Peran ini menjadi penting karena kewenangan penerbitan dokumen tetap berada pada Disdukcapil, sedangkan pemerintah desa menjadi garda terdepan pelayanan.

Dalam teori AGIL, peran tersebut mencerminkan fungsi *Integration* (I), yaitu membangun koordinasi dan hubungan antarpihak agar pelayanan berjalan efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Supriyono dan Siswanto (2023) serta Franky Rengkung dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa koordinasi dan kolaborasi antar lembaga menjadi faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

4. Peran Perangkat Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Penerapan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI mendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Gunturmadu. Perangkat desa memberikan pelayanan yang lebih cepat,

responsif, dan mudah diakses melalui pendampingan kepada masyarakat, verifikasi dokumen, serta penyampaian informasi mengenai perkembangan pelayanan. Meskipun masih terdapat keterbatasan, seperti kekosongan jabatan Kasi Pelayanan dan kendala jaringan internet, perangkat desa tetap berupaya memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi tersebut mencerminkan fungsi *Goal Attainment* (G) dalam pencapaian tujuan pelayanan yang lebih efektif dan fungsi *Latency* (L) melalui komitmen perangkat desa dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Temuan ini memperkuat penelitian Wisdawati dan Nasution (2023) bahwa kompetensi aparatur berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

5. Sintesis Peran Perangkat Desa dalam Perspektif Teori Agil

Peran perangkat desa dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Dukcapil Online PANDAWA SAKTI di Desa Gunturmadu dapat dijelaskan menggunakan teori AGIL Talcott Parsons. Fungsi *Adaptation* (A) terlihat dari kemampuan perangkat desa menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan berbasis digital melalui penguasaan aplikasi serta pendampingan kepada masyarakat yang belum memiliki literasi digital. Fungsi *Goal Attainment* (G) tercermin dalam upaya mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien melalui verifikasi persyaratan, pengajuan dokumen, serta pendampingan selama proses pelayanan. Sementara itu, fungsi *Integration* (I) tampak pada koordinasi yang terjalin antara perangkat desa, masyarakat, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Adapun fungsi *Latency* (L) diwujudkan melalui komitmen perangkat desa dalam mempertahankan kualitas pelayanan meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya, kekosongan jabatan, dan kendala teknis.

Keempat fungsi AGIL tersebut saling berkaitan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Adaptasi terhadap teknologi mendorong tercapainya tujuan pelayanan, koordinasi antarpihak memperkuat pelaksanaan pelayanan, dan komitmen perangkat desa menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan. Temuan ini memperkuat penelitian Wisdawati dan Nasution (2023), Nobertus dan Jalman (2023) serta Abdillah (2025) yang menekankan pentingnya kompetensi aparatur dalam pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi aparatur dan pemanfaatan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan perangkat desa membangun koordinasi dengan Disdukcapil, mendampingi masyarakat, serta mempertahankan kualitas pelayanan di tengah keterbatasan organisasi.

Tabel 2 Sintesis Hasil Penelitian Berdasarkan Teori AGIL Talcott Parsons

Dimensi AGIL	Definisi Operasional	Temuan Penelitian	Analisis
<i>Adaptation</i> (A)	Kemampuan perangkat desa menyesuaikan diri terhadap perubahan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.	Perangkat desa mampu mengoperasikan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI, memberikan pendampingan kepada masyarakat, serta membantu proses pengajuan dokumen secara digital.	Adaptasi tidak hanya dilakukan oleh perangkat desa melalui penguasaan teknologi, tetapi juga diwujudkan dalam bentuk pendampingan kepada masyarakat agar mampu memanfaatkan pelayanan digital.

Dimensi AGIL	Definisi Operasional	Temuan Penelitian	Analisis
Goal Attainment (G)	Upaya perangkat desa dalam mencapai tujuan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat.	Pelayanan menjadi lebih cepat, masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil pada tahap awal, serta proses administrasi menjadi lebih sederhana.	Digitalisasi pelayanan telah mendukung tercapainya tujuan pelayanan publik, meskipun beberapa jenis pelayanan masih memerlukan penyelesaian di Disdukcapil karena keterbatasan kewenangan desa.
Integration (I)	Kemampuan membangun koordinasi antara perangkat desa, masyarakat, dan Disdukcapil.	Terjalin komunikasi dan koordinasi dalam proses verifikasi dokumen, penyelesaian kendala, dan penyampaian informasi kepada masyarakat.	Koordinasi yang baik menciptakan keterpaduan antaraktor sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan meminimalkan kesalahan administrasi.
Latency (L)	Upaya mempertahankan nilai, komitmen, dan budaya pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan digital.	Perangkat desa tetap memberikan pelayanan secara disiplin, bertanggung jawab, dan responsif meskipun menghadapi keterbatasan SDM, jaringan internet, dan kekosongan jabatan Kasi Pelayanan.	Komitmen perangkat desa menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan pelayanan administrasi kependudukan sehingga kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan.

Sumber: Data Primer, diolah Peneliti (2026)

Faktor Pendukung Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui Dukcapil Online PANDAWA SAKTI di Desa Gunturmadu didukung oleh kompetensi perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi, memverifikasi persyaratan administrasi serta memberikan pendampingan kepada masyarakat selama proses pelayanan. Kompetensi tersebut mempermudah pelaksanaan pelayanan sekaligus meminimalkan kesalahan administrasi. Dalam perspektif teori AGIL Talcott Parsons, kondisi ini mencerminkan fungsi *Adaptation* (A) yaitu kemampuan perangkat desa menyesuaikan diri dengan perubahan sistem pelayanan berbasis digital.

Ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat pendukung lainnya turut mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun kualitas jaringan internet masih menjadi kendala pada kondisi tertentu, fasilitas yang tersedia telah memungkinkan pelayanan berjalan secara efektif. Ketersediaan sumber daya tersebut juga menunjukkan fungsi *Adaptation* (A) karena mendukung proses penyesuaian organisasi terhadap perkembangan teknologi. Temuan ini sejalan dengan Abdillah (2025) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi akan lebih optimal apabila didukung oleh infrastruktur yang memadai.

Faktor pendukung lainnya adalah koordinasi yang baik antara perangkat desa dan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo serta dukungan masyarakat terhadap pelayanan digital. Koordinasi yang dilakukan melalui komunikasi dan penyelesaian kendala secara berkelanjutan mempercepat proses pelayanan dan memastikan informasi yang diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Di sisi lain, masyarakat menunjukkan penerimaan yang baik terhadap pelayanan digital dengan melengkapi persyaratan administrasi dan mengikuti prosedur yang ditetapkan. Kondisi tersebut mencerminkan fungsi *Integration* (I) melalui kerja sama antar pihak serta fungsi *Goal Attainment* (G) karena mendukung tercapainya tujuan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Faktor Penghambat Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Dukcapil Online PANDAWA SAKTI di Desa Gunturmadu masih menghadapi beberapa kendala. Hambatan utama meliputi keterbatasan jaringan internet, kekosongan jabatan Kepala Seksi Pelayanan, serta kendala teknis pada sistem Dukcapil Online PANDAWA SAKTI. Koneksi internet yang tidak stabil menyebabkan proses pengunggahan dokumen, verifikasi data, dan pengiriman berkas kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo menjadi lebih lambat. Selain itu, gangguan pada sistem juga menghambat kelancaran pelayanan sehingga perangkat desa harus menunda proses pelayanan hingga sistem kembali berfungsi normal.

Kekosongan jabatan Kepala Seksi Pelayanan turut memengaruhi pembagian tugas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Tugas pelayanan dialihkan kepada perangkat desa lain sehingga meningkatkan beban kerja aparatur. Meskipun demikian, pelayanan tetap dapat berjalan melalui koordinasi dan kerja sama antar personel. Dalam perspektif teori *AGIL* Talcott Parsons, keterbatasan jaringan internet mencerminkan fungsi *Adaptation* (A) karena memengaruhi kemampuan organisasi beradaptasi dengan pelayanan berbasis digital. Kekosongan jabatan berkaitan dengan fungsi *Integration* (I) yang menuntut penyesuaian koordinasi dan pembagian tugas, sedangkan kendala teknis pada sistem berkaitan dengan fungsi *Goal Attainment* (G) karena memengaruhi pencapaian tujuan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Temuan ini sejalan dengan Abdillah (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik berbasis digital tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur dan stabilitas sistem teknologi yang digunakan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa perangkat desa memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Dukcapil Online PANDAWA SAKTI sebagai fasilitator, pelaksana pelayanan, penghubung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo, serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan teori *AGIL* Talcott Parsons, peran tersebut mencerminkan kemampuan perangkat desa dalam beradaptasi dengan digitalisasi, mencapai tujuan pelayanan, membangun koordinasi, dan mempertahankan komitmen pelayanan publik.

Penyelenggaraan Dukcapil Online PANDAWA SAKTI didukung oleh kompetensi perangkat desa, ketersediaan sarana dan prasarana, koordinasi dengan Disdukcapil, serta dukungan masyarakat. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan jaringan internet, kendala teknis sistem, rendahnya literasi digital

sebagian masyarakat, dan kekosongan jabatan Kasi Pelayanan. Meskipun demikian, pelayanan tetap dapat berjalan melalui koordinasi, kerja sama, dan komitmen perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah Desa Gunturmadu perlu meningkatkan kompetensi perangkat desa melalui pelatihan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital serta mengoptimalkan pembagian tugas pelayanan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo perlu memperkuat koordinasi dengan pemerintah desa serta meningkatkan stabilitas sistem Dukcapil Online *PANDAWA SAKTI* dan dukungan infrastruktur pelayanan digital.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji digitalisasi pelayanan administrasi publik pada wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, S. S. (2025). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa: Studi kasus penerapan aplikasi SiDesa di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Sains Student Research*, 3(4). <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i4.5898>
- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Nobertus, P. J. (2023). *Analisis kapasitas perangkat desa dalam pelayanan publik berbasis digital (Studi kasus di Desa Beton, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik)* (Skripsi, Universitas Wijaya Putra). Repository Universitas Wijaya Putra. <https://repository.uwp.ac.id/2085/>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Ombudsman RI merilis hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024, jumlah peraih zona hijau meningkat* [Siaran pers]. <https://ombudsman.go.id/pers/r/ombudsman-merilis-hasil-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2024-jumlah-peraih-zona-hijau-meningkat>
- Parsons, T. (1951). *The social system*. Free Press.
- Rahmad, C., Sumari, A. D. W., Kirana, A. P., Abdullah, M. Z., & Sukmana, S. E. (2022). Penerapan sistem informasi administratif Desa Ngijo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang menggunakan OpenSID. *Bhakti Persada: Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.31940/bp.v8i1.1-8>
- Rengkung, F., Sendow, Y., & Pangemanan, J. (2024). Pemberdayaan masyarakat desa dalam program digitalisasi pelayanan publik di Desa Karegesan Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 13(1), 107–114.
- Sumarni. (2020). *Teori peran Talcott Parsons*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Supriyono, & Siswanto, E. (2023). Implementasi kebijakan program desa digital dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sidomulyo Kecamatan Silo Kabupaten Jember. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 1–9.

- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.
- Wijaya, E. Y., Prasetyo, M. H. D., & Effendy, Q. A. T. (2023). Digitalisasi sistem informasi desa berbasis OpenSID dengan metode prototyping. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 6(4), 759–764. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v6i4.34349>
- Wisdawati, & Nasution, N. (2023). Transformasi digital desa: Peran kualitas SDM dalam meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi. *BASELINE: Jurnal Mahasiswa Magister Manajemen*. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/BASELINE/article/view/25617>
- World Bank. (2016). *World development report 2016: Digital dividends*. World Bank.