

Optimalisasi Serang Digital sebagai Upaya Meningkatkan Akses Layanan Publik Bagi Masyarakat di Kelurahan (Sukawana)

Adi Suhendra¹, Wahyudi², Usnul Khotimah³

^{1,2,3} Universitas Primagraha, Indonesia

Received : 10 Agustus 2026, Revised : 28 Agustus 2026, Published : 2 September 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Usnul khotimah

E-mail: husnul0226@gmail.com

Abstrak

Transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Serang menghadirkan kemudahan akses layanan, tetapi pemanfaatannya di tingkat masyarakat masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pemahaman dan keterampilan digital. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan kemampuan masyarakat Kelurahan Sukawana dalam memanfaatkan Serang Digital sebagai sarana akses pelayanan publik. Kegiatan dilaksanakan melalui observasi, sosialisasi, demonstrasi, praktik langsung, diskusi, pendampingan, dan evaluasi dengan sasaran masyarakat Kelurahan Sukawana, khususnya Kampung Purut Sunda, yang melibatkan unsur kelurahan, rukun tetangga, rukun warga, pemuda, remaja, dan masyarakat setempat. Hasil evaluasi menunjukkan perubahan positif pada seluruh indikator yang diamati, yaitu pengetahuan mengenai Serang Digital meningkat dari 60% menjadi 95%, pemahaman fitur pelayanan dari 45% menjadi 95%, kemampuan mengakses layanan dari 45% menjadi 80%, dan kemampuan menggunakan layanan dari 50% menjadi 95%. Kegiatan juga menghasilkan pemahaman praktis mengenai layanan administrasi kependudukan dan perpajakan. Nilai tambah kegiatan terletak pada integrasi sosialisasi dengan praktik dan pendampingan langsung, sehingga masyarakat tidak hanya memperoleh informasi, tetapi juga pengalaman menggunakan layanan digital. Kegiatan ini memberikan kontribusi dalam memperkuat literasi digital masyarakat sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik yang lebih mudah dan inklusif.

Kata kunci – digitalisasi, Kelurahan Sukawana, literasi digital, pelayanan publik, Serang Digital

Abstract

The digital transformation of public services in Serang City has facilitated easier access to services; however, adoption at the community level still faces challenges due to limited digital understanding and skills. This community service initiative aimed to enhance the understanding and capabilities of residents in Sukawana Urban Village regarding the use of "Serang Digital" as a platform for accessing public services. The activities — comprising observation, outreach, demonstrations, hands-on practice, discussions, mentoring, and evaluation — targeted the Sukawana community (specifically Kampung Purut Sunda) and involved local government officials, neighborhood and community association leaders, youth groups, and local residents. Evaluation results showed positive changes across all observed indicators: knowledge of Serang Digital rose from 60% to 95%, understanding of service features increased from 45% to 95%, the ability to access services improved from 45% to 80%, and the ability to use services grew from 50% to 95%. The initiative also fostered a practical understanding of population administration and taxation services. The added value of the program lay in integrating outreach with hands-on practice and direct mentoring, ensuring residents gained not only information but also actual experience using digital services. This activity contributes to strengthening community digital literacy as part of a transformation toward more accessible and inclusive public services.

Keywords - digital literacy, digitalization, public services, Serang Digital, Sukawana Urban Village

How To Cite : Suhendra, A., Wahyudi, W., & Khotimah, U. (2026). *Optimalisasi Serang Digital sebagai Upaya Meningkatkan Akses Layanan Publik Bagi Masyarakat di Kelurahan (Sukawana)*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(7), 3393 - 3400. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i6.4966>

Copyright ©2026 Adi Suhendra, Wahyudi Wahyudi, Usnul Khotimah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan terhadap pola interaksi masyarakat dengan pemerintah. Pelayanan publik yang sebelumnya banyak dilakukan melalui proses tatap muka mulai berkembang menuju sistem digital yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan layanan dengan memanfaatkan perangkat elektronik. Digitalisasi pelayanan publik memberikan peluang untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan efisien. Namun, digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan penyediaan aplikasi atau infrastruktur teknologi. Keberhasilan pelayanan publik berbasis digital juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat memerlukan kemampuan untuk mencari informasi, memahami prosedur pelayanan, menggunakan aplikasi, mengisi data, serta mengikuti tahapan pelayanan secara tepat. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi bagian penting dalam mendukung pemanfaatan pelayanan publik berbasis teknologi.

Penelitian Wargadinata dan Tendea menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompleksitas layanan, kemampuan digital, serta kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyediaan platform digital perlu disertai dengan upaya peningkatan kapasitas pengguna agar layanan yang telah dikembangkan pemerintah dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal ini juga sejalan dengan kegiatan pengabdian Haerana dan Riskasari yang menunjukkan bahwa sosialisasi literasi digital dapat membantu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam memperoleh layanan publik digital.

Konteks tersebut relevan dengan perkembangan pelayanan publik di Kota Serang. Pemerintah Kota Serang meluncurkan Serang Digital pada 25 Mei 2026 sebagai bagian dari upaya transformasi pelayanan publik. Platform ini dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan yang sebelumnya dapat diakses melalui sistem atau kanal yang berbeda sehingga masyarakat memiliki akses yang lebih terpusat terhadap informasi dan layanan publik. Salah satu kelompok layanan yang diperkenalkan melalui platform tersebut adalah layanan administrasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Integrasi layanan tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan memulai proses pelayanan tanpa harus selalu datang secara langsung ke kantor pelayanan.

Meskipun demikian, keberadaan platform digital belum secara otomatis menjamin pemanfaatan oleh seluruh masyarakat. Masyarakat perlu memahami fungsi platform, mengenali jenis layanan yang tersedia, mengetahui persyaratan pelayanan, serta memiliki kemampuan dasar dalam mengakses dan menggunakan fitur digital. Dengan demikian, aspek literasi digital menjadi penting untuk diperhatikan dalam implementasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Kelurahan Sukawana, Kecamatan Curug, Kota Serang, menjadi lokasi pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa Kelompok 08 Universitas Primagraha. Berdasarkan observasi awal dan komunikasi dengan masyarakat serta unsur lingkungan selama pelaksanaan KKM, tim menemukan adanya kebutuhan informasi mengenai pemanfaatan layanan publik digital. Temuan tersebut tidak dimaksudkan sebagai pengukuran tingkat literasi digital masyarakat secara keseluruhan, tetapi sebagai identifikasi awal terhadap kebutuhan edukasi di lokasi kegiatan. Beberapa masyarakat yang berinteraksi dengan tim menunjukkan bahwa mereka telah menggunakan telepon pintar dalam aktivitas sehari-hari, tetapi belum seluruhnya mengenal Serang Digital dan belum mengetahui jenis layanan pemerintahan yang dapat diakses melalui platform tersebut. Dalam proses komunikasi

lapangan, pertanyaan masyarakat juga lebih banyak berkaitan dengan keberadaan platform, jenis layanan yang tersedia, persyaratan pelayanan, serta cara mengakses layanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk memberikan informasi dan pengalaman praktik mengenai pemanfaatan Serang Digital.

Berdasarkan identifikasi kebutuhan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan melalui sosialisasi, demonstrasi, praktik langsung, diskusi, dan pendampingan. Pendekatan tersebut dipilih agar masyarakat tidak hanya memperoleh informasi mengenai Serang Digital, tetapi juga memiliki kesempatan untuk mencoba mengakses dan memahami tahapan penggunaan layanan. Sasaran kegiatan meliputi masyarakat Kelurahan Sukawana, khususnya Kampung Purut Sunda, dengan melibatkan unsur kelurahan, rukun tetangga.

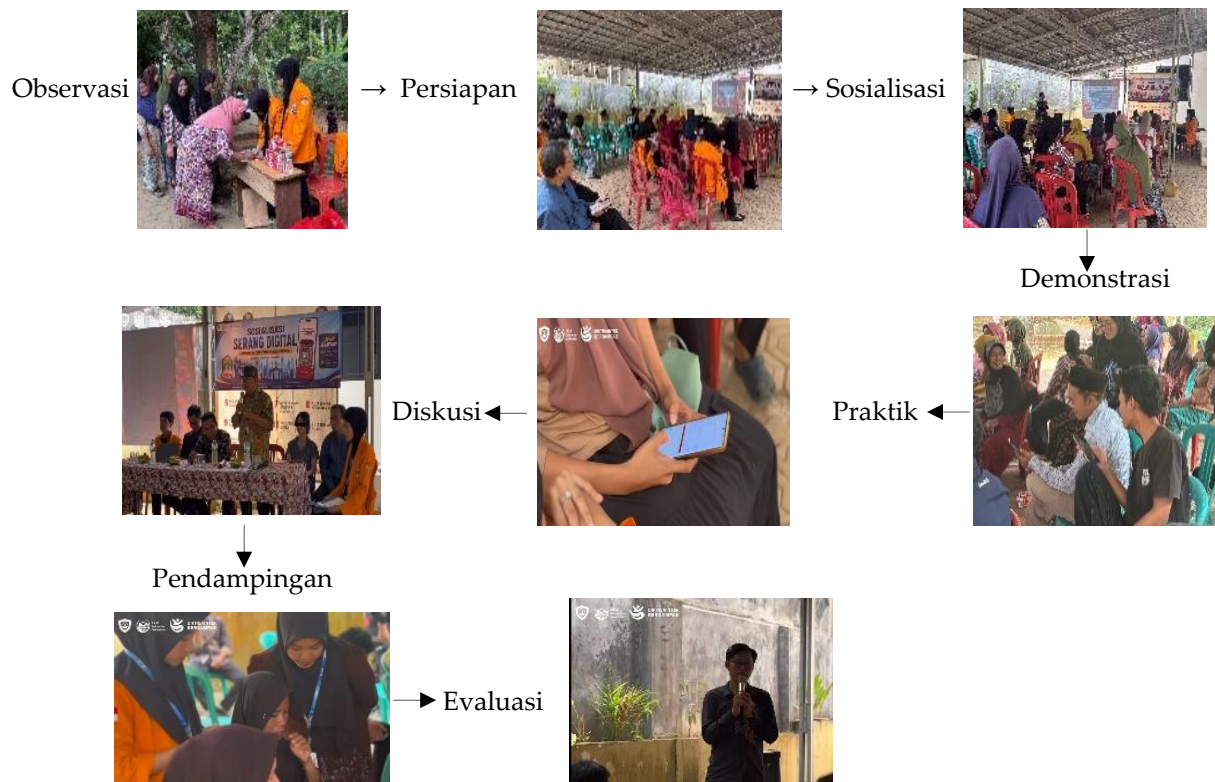
METODE

Lokasi dan Sasaran

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di Kelurahan Sukawana, Kecamatan Curug, Kota Serang, Provinsi Banten. Kegiatan merupakan bagian dari pelaksanaan Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM) Kelompok 08 Universitas Primagraha. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 16 juli 2026 di jam 13:00 – 15:00 WIB. Sasaran kegiatan adalah masyarakat Kelurahan Sukawana yang melibatkan beberapa unsur Masyarakat seperti RT RW Kepala pemuda, anak remaja, staf kelurahan, kepala kelurahan, dan Masyarakat kp purut sunda. Pendekatan Kegiatan

Metode yang digunakan adalah *pendekatan partisipatif-edukatif*.

Pendekatan ini dipilih karena kegiatan tidak hanya memberikan materi secara satu arah, tetapi melibatkan peserta dalam proses diskusi, praktik, dan pendampingan. Tahapan kegiatan meliputi:



Gambar 1. Tahapan Kegiatan

Tahap Observasi

Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi masyarakat dan tingkat pemahaman awal mengenai pemanfaatan layanan digital.

Tahap persiapan

Tim mahasiswa melakukan komunikasi dengan masyarakat dan unsur lingkungan untuk mengetahui kebutuhan informasi mengenai layanan publik digital.

Pada tahap persiapan, mahasiswa menyiapkan materi mengenai:

1. pengenalan Serang Digital;
2. manfaat digitalisasi pelayanan publik;
3. jenis layanan yang tersedia;
4. layanan administrasi kependudukan;
5. prosedur penggunaan;
6. keamanan data pribadi;
7. manfaat penggunaan layanan digital.

Materi disusun menggunakan bahasa sederhana agar mudah dipahami oleh peserta dengan kemampuan digital yang berbeda.

Tahap sosialisasi

Sosialisasi dilakukan melalui penyampaian materi secara langsung kepada masyarakat. Peserta diberikan penjelasan mengenai tujuan Pemerintah Kota Serang dalam membangun pelayanan publik berbasis digital. Dalam tahap ini dijelaskan bahwa Serang Digital merupakan platform yang mengintegrasikan berbagai pelayanan publik dalam satu sistem. Pemerintah Kota Serang sendiri menjelaskan bahwa aplikasi tersebut dirancang agar masyarakat tidak perlu menggunakan banyak platform yang terpisah untuk mendapatkan pelayanan .

Tahap Demonstrasi

Setelah penyampaian materi, peserta diberikan demonstrasi mengenai cara mengakses Serang Digital. Demonstrasi dilakukan secara bertahap agar peserta dapat mengikuti proses dengan mudah. Materi demonstrasi mencakup pengenalan menu, pencarian jenis layanan, informasi persyaratan, serta proses awal penggunaan layanan.

Tahap Praktik

Peserta kemudian diarahkan untuk mencoba menggunakan layanan digital secara langsung. Mahasiswa bertindak sebagai fasilitator dan membantu peserta yang mengalami kesulitan. Metode praktik langsung dipilih karena peserta tidak hanya mendapatkan pengetahuan teoritis, tetapi memperoleh pengalaman menggunakan layanan.

Tahap Diskusi dan Pendampingan

Setelah praktik, dilakukan sesi diskusi. Peserta dapat menyampaikan pertanyaan mengenai kendala penggunaan layanan digital. Mahasiswa memberikan pendampingan berdasarkan permasalahan yang disampaikan. Tahap ini penting karena kemampuan digital peserta tidak sama. Peserta yang belum terbiasa menggunakan aplikasi membutuhkan penjelasan lebih sederhana dan pendampingan lebih dekat.

Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap:

1. keaktifan peserta;
2. pemahaman terhadap materi;
3. kemampuan mengikuti demonstrasi;

4. kemampuan melakukan praktik;
5. kemampuan memahami jenis layanan;

Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap:

1. keaktifan peserta;
2. pemahaman terhadap materi;
3. kemampuan mengikuti demonstrasi;
4. kemampuan melakukan praktik;

kemampuan memahami jenis layanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Serang Digital menjadi salah satu kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa KKM Kelompok 08 Universitas Primagraha dalam mendukung program transformasi digital pelayanan publik di Kota Serang. Kegiatan ini memiliki relevansi langsung dengan perkembangan kebijakan pelayanan publik di Kota Serang. Pemerintah Kota Serang telah meluncurkan Serang Digital sebagai platform pelayanan terintegrasi pada 25 Mei 2026. Peluncuran tersebut dihadiri oleh berbagai unsur pemerintahan, termasuk Wali Kota Serang dan Rektor Universitas Primagraha. Kolaborasi tersebut menunjukkan bahwa perguruan tinggi tidak hanya berperan dalam bidang pendidikan, tetapi juga dapat berkontribusi dalam mendukung inovasi pelayanan pemerintah.

Dalam peningkatan pemahaman masyarakat terhadap sosialisasi serang digital ini menunjukkan hasil bahwa masyarakat memberikan respons positif terhadap sosialisasi Serang Digital. Peserta menunjukkan antusiasme dalam mengikuti penyampaian materi dan mengajukan pertanyaan mengenai layanan yang dapat diakses melalui platform. Sebelum kegiatan, pemahaman masyarakat mengenai Serang Digital belum merata. Sebagian peserta belum mengetahui bahwa berbagai layanan pemerintahan dapat diakses melalui satu platform. Salah satu materi yang mendapat perhatian dalam kegiatan adalah layanan administrasi kependudukan.

Masyarakat diperkenalkan dengan layanan yang berkaitan dengan (KTP, KK, AKTE, hingga pelayanan Pajak) Layanan tersebut secara resmi telah tersedia melalui Serang Digital berdasarkan informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Pada sistem konvensional, masyarakat cenderung harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk memperoleh informasi atau memulai proses administrasi.

Pemerintah Kota Serang menjelaskan bahwa integrasi layanan melalui Serang Digital diarahkan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses masyarakat. Namun, transformasi tersebut tidak hanya membutuhkan kesiapan pemerintah sebagai penyedia layanan, masyarakat sebagai pengguna juga harus dipersiapkan. Setelah sosialisasi, peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai konsep pelayanan publik digital dan manfaat Serang Digital. Temuan ini sejalan dengan kegiatan pengabdian Haerana dan Riskasari yang menunjukkan bahwa sosialisasi literasi digital dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam memperoleh layanan publik digital. Dalam kegiatan mereka, 95% peserta dilaporkan mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan setelah kegiatan. Keberadaan layanan tersebut memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan memulai proses pelayanan tanpa harus selalu datang secara langsung ke kantor pelayanan. Dengan demikian, digitalisasi berpotensi menghemat waktu dan tenaga masyarakat.

Namun, manfaat tersebut sangat bergantung pada kemampuan masyarakat dalam memahami cara penggunaan layanan. salah satu keunggulan sosialisasi serang digital ini adalah praktik langsung, masyarakat tidak hanya mendengarkan materi akan peserta di berkesempatan untuk bertanya mengenai apk serang digital, hasil menunjukkan bahwa masyarakat sangat antusias dan mulai memahami tentang apk serang digital.

Pembahasan umum : Hasil kegiatan memperlihatkan bahwa optimalisasi Serang Digital tidak dapat hanya dilihat dari aspek teknologi. Keberhasilan pelayanan digital juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna. Kehadiran Serang Digital telah menyediakan infrastruktur layanan yang memungkinkan berbagai pelayanan diintegrasikan dalam satu platform. Pemerintah Kota Serang menyatakan bahwa platform tersebut dikembangkan untuk membuat layanan publik lebih mudah, cepat, dan praktis. Namun, teknologi hanya akan memberikan manfaat maksimal apabila masyarakat mampu menggunakannya. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi yang dilakukan mahasiswa memiliki fungsi strategis sebagai proses transfer pengetahuan kepada masyarakat, selain itu persepsi manfaat berperan positif terhadap penerimaan layanan online. Dengan kata lain, masyarakat akan lebih mudah menerima layanan digital apabila mereka memahami manfaatnya dan merasa bahwa layanan tersebut mudah digunakan. Hal tersebut menjadi alasan mengapa metode praktik dan pendampingan penting diterapkan dalam program Serang Digital.

Tabel 1. hasil pelaksanaan sosialisasi serang digital

Indikator pemahaman	Sebelum sosialisasi	Setelah sosialisasi
Mengetahui serang digital	60%	95%
Mengetahui fitur pelayanan	45%	95%
Mampu mengakses layanan	45%	80%
Mampu menggunakan layanan	50%	95%

Berdasarkan Tabel 1, terdapat perbedaan tingkat peningkatan pada setiap indikator pemahaman masyarakat setelah pelaksanaan sosialisasi. Indikator “mengetahui Serang Digital” meningkat dari 60% menjadi 95%, sedangkan “mengetahui fitur pelayanan” meningkat dari 45% menjadi 95%. Sementara itu, indikator “mampu menggunakan layanan” meningkat dari 50% menjadi 95%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai keberadaan serta fungsi Serang Digital.

Namun, indikator “mampu mengakses layanan” hanya meningkat dari 45% menjadi 80%. Hasil ini menjadi temuan yang perlu mendapat perhatian karena menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar peserta telah mengetahui Serang Digital dan memahami fitur yang tersedia, masih terdapat sekitar 20% peserta yang belum mampu mengakses layanan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan mengenai platform belum sepenuhnya diikuti oleh kemampuan teknis dalam mengakses layanan.

Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan keterampilan digital, kualitas infrastruktur, perangkat yang digunakan, dan kesenjangan akses teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan platform, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna (Apriliyanti & Kusumasari, 2021; Fransiska et al., 2026; Isabella et al., 2024). Temuan tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi dalam bentuk penyampaian materi saja belum tentu cukup untuk memastikan seluruh masyarakat mampu menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan metode pendampingan dan praktik langsung yang lebih intensif, terutama bagi peserta yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan. Pendampingan dapat dilakukan melalui simulasi penggunaan aplikasi secara bertahap, pemberian panduan sederhana, serta bantuan langsung ketika masyarakat mengalami kendala dalam proses akses layanan. Penerimaan masyarakat terhadap layanan digital juga berkaitan dengan persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan layanan. Semakin mudah layanan dipahami dan digunakan, semakin besar kemungkinan masyarakat menerima dan memanfaatkannya (Haq et al., 2026; Indar et al., 2024).



Gambar 2. Sosialisai Serang Digital

KESIMPULAN

Program Optimalisasi Serang Digital sebagai Upaya Meningkatkan Akses Layanan Publik bagi Masyarakat di Kelurahan Sukawana merupakan kegiatan pengabdian yang bertujuan mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Serang. Kegiatan dilakukan melalui observasi, sosialisasi, demonstrasi, praktik, diskusi, dan pendampingan. Kegiatan melibatkan masyarakat Kelurahan Sukawana dari berbagai unsur. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sosialisasi dan praktik langsung dapat membantu masyarakat memahami keberadaan, manfaat, dan mekanisme pemanfaatan Serang Digital. Masyarakat memperoleh informasi mengenai layanan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, , akta kelahiran, akta kematian, dan layanan perpajakan . Layanan tersebut merupakan bagian dari layanan administrasi yang telah diintegrasikan melalui Serang Digital. Program ini juga memperlihatkan pentingnya kolaborasi antara pemerintah daerah, perguruan tinggi, dan masyarakat dalam mempercepat transformasi digital pelayanan publik. Namun, optimalisasi Serang Digital membutuhkan keberlanjutan. Sosialisasi tidak cukup dilakukan satu kali. Diperlukan pendampingan berkala dan penguatan kader literasi digital di tingkat kelurahan agar masyarakat semakin mandiri dalam menggunakan layanan publik berbasis digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Dosen pembimbing lapangan H.Adi Suhendra,S Pd., M.Si dan bpk Wahyudi, S,M.,M.M.,CPMP.,CPHRM. yang telah berkontribusi dalam penyelesaian jurnal ini, terimakasih kepada bpk.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. P. (2021). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui implementasi e-government di Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 424–430. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v9i2.42044>
- Ardiputra, S. (2024). Bureaucratic reform, digital transformation, and public service quality in Indonesia: An analysis of achievements and implementation gaps in 2023. *Journal of Communication and Social Sciences*, 2(2), 100–111. <https://doi.org/10.61994/jcss.v2i2.2250>
- BIEM. (2026). Universitas Primagraha lepas ribuan mahasiswa KKM, perkuat sinergi dengan Pemerintah Kota Serang. <https://www.biem.co/read/2026/07/02/114743/universitas-primagraha-lepas-ribuan-mahasiswa-kkm-perkuat-sinergi-dengan-pemerintah-kota-serang/>
- Fransiska, W., Wulandari, R. A., Hesi, C. Z., Askia, A. N., & Saputra, B. (2026). Digital divide dalam implementasi e-government di Indonesia: Systematic literature review tentang dampaknya terhadap ketimpangan akses pelayanan publik. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 6(2), 1919–1934. <https://doi.org/10.54082/jupin.2498>
- Fridayanti, N. P. E., Dantes, G. R., & Saskara, G. A. J. (2024). Evaluation satisfaction online public service Denpasar+ application using end user computing satisfaction. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(1), 28–48. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i1.6936>

- Haedar, A. W. (2023). The role of digital technology in supporting public services in Indonesia. *PINISI Discretion Review*, 7(1), 167–174. <https://doi.org/10.26858/pdr.v7i1.57079>
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi digital dalam pelayanan publik. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131–137. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>
- Haq, S. T., Paputungan, I. V., & Setiaji, H. (2026). Pengaruh literasi digital dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan kependudukan: Studi perubahan data akibat pemekaran. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1–15. <https://doi.org/10.20885/ajie.vol10.iss1.art1>
- Indar, I. N., Razi, D. F., Atmansyah, L., Yani, A. A., & Ismail, N. (2024). Digital transformation of public services: An analysis of the effectiveness of online services at the local government level. *Journal of Digital Sociohumanities*, 1(2), 92–101. <https://doi.org/10.25077/jds.1.2.92-101.2024>
- Isabella, I., Alfitri, A., Saptawan, A., Nengyanti, N., & Baharuddin, T. (2024). Empowering digital citizenship in Indonesia: Navigating urgent digital literacy challenges for effective digital governance. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(2), 142–155. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v11i2.19258>
- KKM 08 Sukawana. (2026). *Mahasiswa KKM 08 Sukawana melaksanakan sosialisasi Serang Digital* [Instagram post]. Instagram. <https://www.instagram.com/p/DbvKZDCk8Wi/>
- Pemerintah Kota Serang. (2026). *Launching Serang Digital Pemkot Serang Tahun 2026*. https://kesbangpol.serangkota.go.id/detailpost/launching-serang-digital-pemkot-serang-tahun-2026?utm_source=
- Pemerintah Kota Serang. (2026). *Pemkot Serang luncurkan Serang Digital, semua layanan publik kini satu aplikasi*. https://serangkota.go.id/detailpost/pemkot-serang-luncurkan-serang-digital-semua-layanan-publik-kini-satu-aplikasi?utm_source=
- Prihatin, P. S., Amri, P., & Wicaksono, A. (2023). Public service transformation trough digital-based services during Covid-19 pandemic in Riau Province, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 111–124. <https://doi.org/10.26618/ojip.v13i1.9861>
- Silitonga, M. S. (2023). The public sector's digital skills gap in Indonesia: The challenges and opportunities. *Jurnal Good Governance*, 19(1), 70–79. <https://doi.org/10.32834/gg.v19i1.585>
- Susanta, R. R., & Choiriyah, I. U. (2023). Digital transformation in public service: A case study of SIPRAJA innovation in Sidoarjo. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 23, 1–10. <https://doi.org/10.21070/ijins.v24i.994>
- Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Literasi digital dan pelayanan publik yang baik. *Academia: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17–23. <https://doi.org/10.51878/academia.v4i1.2812>
- Wahyuni, W., Adytia, P., Fahmi, M., & Yunita, Y. (2023). Penguatan literasi digital staff pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Timur untuk percepatan transformasi digital sebagai kota penyangga IKN. *Lumbung Inovasi: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(4), 943–963. <https://doi.org/10.36312/linov.v8i4.1494>
- Wargadinata, E. L., & Tendean, N. R. P. (2024). Di tengah euforia digitalisasi pelayanan publik di kabupaten: Memunculkan penerimaan masyarakat. *Jurnal Bina Praja*, 16(2), 335–346. <https://doi.org/10.21787/jbp.16.2024.335-346>
- Zulfah, M. A., Mukti, R. I., Habib, F. Z., & Fauziyah, E. N. F. (2024). Seminar web Sistem Informasi Desa (SID) dan literasi digital informasi dalam optimasi pelayanan publik kepada perangkat Desa Kedungrejo Jombang. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 28–35. <https://doi.org/10.32764/abdimasif.v5i1.4192>