JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT BANGSA
e-ISSN : 2987- 0135
Volume 4, No. 7, Tahun 2026
https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmba/index

Upaya Meningkatkan Partisipasi Sosial Masyarakat Melalui Program Serang Digital Pada Kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM)

M. Dissha Najiah Al Yas'a[1], Afaf Fadhila Adzkia[2], Barrun Arles[3], M. Shah Al Farizi[4], Syifa Septia Pasya[5], Yayu Lestari[6]

[1] *Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, STISIP Trimasda Cilegon, Indonesia*
[2,3] *Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Primagraha, Indonesia*
[4] *Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Primagraha, Indonesia*
[5,6] *Program Studi Manajeman, Fakutas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Primagraha, Indonesia*

Received : 22 Agustus 2026, Revised : 5 September 2026, Published : 10 September 2026

Corresponding Author
Nama Penulis: Barrun Arles
E-mail: barrunarles22@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital pelayanan publik mendorong pemerintah daerah menghadirkan layanan yang lebih mudah diakses, namun ketersediaan aplikasi sering tidak diikuti pemahaman masyarakat akar rumput mengenai fungsi dan cara penggunaannya. Kesenjangan ini tampak pada program Serang Digital yang diluncurkan Pemerintah Kota Serang pada 25 Mei 2026, ketika warga Kampung Kepuren, Kelurahan Kepuren, Kecamatan Walantaka, masih terbatas pengetahuannya tentang aplikasi tersebut, terutama untuk layanan perbaikan data kependudukan dan penyampaian aduan. Artikel ini bertujuan menganalisis upaya peningkatan partisipasi sosial masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan penggunaan Serang Digital dalam kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM) Kelompok 23 Universitas Primagraha pada 10 Juli 2026, yang melibatkan 50 peserta dari unsur masyarakat umum dan perangkat desa. Kegiatan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui ceramah, diskusi, dan praktik langsung, dengan evaluasi berdasarkan observasi keaktifan, antusiasme, dan pemahaman peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap fungsi aplikasi, ditandai dengan keberhasilan sebagian besar peserta mengoperasikan fitur layanan secara mandiri saat praktik. Berdasarkan kerangka Cohen dan Uphoff, partisipasi masyarakat teridentifikasi pada tahap pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi. Temuan ini menegaskan bahwa pendampingan langsung merupakan strategi efektif untuk memperkuat literasi digital sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital.

Kata kunci - *KKM, literasi digital, partisipasi sosial, pelayanan publik, serang digital*

Abstract

Digital transformation in public services encourages local governments to provide more accessible services, yet the availability of applications is often not matched by grassroots communities' understanding of their functions and procedures. This gap is evident in the Serang Digital program launched by the Serang City Government on 25 May 2026, as residents of Kepuren Village, Walantaka District, still had limited knowledge of the application, particularly for population data correction and complaint services. This article analyzes efforts to enhance community participation through socialization and mentoring in using Serang Digital during the Community Service Program (KKM) of Group 23, Universitas Primagraha, held on 10 July 2026 and involving 50 participants, comprising community members and village officials. The activity applied a descriptive qualitative approach through lectures, discussions, and hands-on practice, with evaluation based on observation of

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

participants' engagement, enthusiasm, and understanding. Results showed improved understanding of the application's functions, marked by most participants independently operating the service features during practice. Based on the Cohen and Uphoff framework, community participation was identified across decision-making, implementation, benefit utilization, and evaluation stages. These findings confirm that direct mentoring is an effective strategy for strengthening digital literacy while encouraging community participation in digital-based public services.

Keywords - *digital literacy, KKM, public services, Serang Digital, social participation*

How To Cite : *Al Yas'a, M. D. N., Adzkia, A. F., Arles, B., Al Farizi, M. S., Pasya, S. S., & Lestari, Y. (2026). Upaya Meningkatkan Partisipasi Sosial Masyarakat Melalui Program Serang Digital Pada Kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM). Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 4(7), 3583 - 3592. https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i7.5047*

Copyright *©2026 M. Dissha Najiah Al Yas'a, Afaf Fadhila Adzkia, Barrun Arles, M. Shah Al Farizi, Syifa Septia Pasya, Yayu Lestari*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan terhadap berbagai aspek pelayanan publik. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu menyesuaikan sistem pelayanan dengan perkembangan teknologi agar masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan aplikasi, tetapi juga menyangkut kemampuan masyarakat dalam memahami dan menggunakan teknologi yang disediakan pemerintah (Sukomardojo et al., 2023).

Dalam konteks Kota Serang, upaya digitalisasi pelayanan publik diwujudkan melalui peluncuran aplikasi Serang Digital pada 25 Mei 2026. Aplikasi tersebut dikembangkan sebagai platform layanan terintegrasi yang menggabungkan sejumlah layanan publik yang sebelumnya berjalan secara terpisah, mencakup bidang kependudukan, ketenagakerjaan, kesehatan, sosial, serta pengaduan masyarakat. Pengembangan Serang Digital dilakukan melalui kerja sama Pemerintah Kota Serang dengan Universitas Primagraha tanpa menggunakan anggaran APBD, sebagai salah satu bentuk pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Secara ideal, keberhasilan sebuah program digitalisasi pelayanan publik tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi dari sejauh mana masyarakat memahami fungsinya, mampu mengoperasikannya secara mandiri, dan memperoleh manfaat nyata dari layanan yang tersedia (Hartiyanti & Kartika, 2025; Indah et al., 2025). Kondisi ideal tersebut juga mensyaratkan tingkat literasi digital masyarakat yang memadai agar adopsi layanan elektronik pemerintah dapat berjalan merata hingga ke tingkat kelurahan dan kampung (Susila et al., 2024). Namun, kondisi aktual di lapangan menunjukkan kesenjangan yang cukup nyata: hasil pengamatan awal tim KKM Kelompok 23 di Kampung Kepuren menemukan bahwa sebagian besar warga, termasuk sejumlah perangkat desa, belum mengetahui keberadaan aplikasi Serang Digital, dan yang mengetahuinya pun umumnya belum memahami tata cara penggunaannya, khususnya untuk layanan perbaikan data kependudukan dan penyampaian aduan kepada Pemerintah Kota Serang. Kesenjangan antara kondisi ideal digitalisasi yang inklusif dengan kondisi aktual rendahnya pemahaman warga inilah yang menjadi persoalan mendasar (gap kondisi ideal-aktual) yang melatarbelakangi kegiatan ini.

Persoalan tersebut penting untuk diatasi karena keberhasilan digitalisasi pelayanan publik pada akhirnya sangat dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan. Aplikasi yang telah tersedia perlu disertai dengan proses edukasi dan pendampingan agar masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaannya, tetapi juga mampu menggunakan layanan tersebut secara mandiri (Rodiyah & Bolanitan, 2024).

Sejumlah kegiatan pengabdian dan penelitian sejenis telah lebih dahulu dilakukan pada konteks yang berbeda. Kusumawati (2024) mengkaji strategi pengembangan desa digital di Jawa Barat yang berfokus pada literasi digital dan kemandirian ekonomi melalui BUMDes; (Ilham et al., 2023)

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

menekankan peningkatan kemampuan literasi digital pada aparatur desa sebagai prasyarat pembangunan desa digital; sementara (Ahwani et al., 2025) melaksanakan sosialisasi aplikasi pelayanan Desa Jawilan melalui pemasangan kode QR di rumah warga dan melaporkan sekitar 90% warga berhasil mengakses aplikasi secara mandiri. Ketiga kegiatan tersebut memperlihatkan bahwa pendampingan langsung efektif meningkatkan literasi digital, tetapi umumnya dilakukan pada skala desa dengan sasaran layanan administrasi umum. Kegiatan KKM Kelompok 23 di Kampung Kepuren berbeda karena dilaksanakan pada skala kelurahan dalam wilayah kota, menyasar dua layanan spesifik yang menjadi kebutuhan warga, yaitu perbaikan data kependudukan dan penyampaian aduan, serta menempatkan sosialisasi sebagai wujud kolaborasi Tri Dharma tanpa anggaran APBD antara pemerintah kota dan perguruan tinggi. Perbedaan konteks, sasaran layanan, dan skema kolaborasi inilah yang menjadi celah (gap) antara kegiatan ini dengan program maupun penelitian terdahulu, sekaligus menjadi kebaruan yang diangkat dalam artikel ini.

Mahasiswa melalui kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM) memiliki peluang untuk berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Dalam kegiatan KKM Kelompok 23 Universitas Primagraha di Kampung Kepuren, mahasiswa melaksanakan sosialisasi sekaligus pendampingan penggunaan aplikasi Serang Digital yang diarahkan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat serta mendorong keterlibatan mereka dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital.

Partisipasi sosial masyarakat dalam konteks pelayanan publik dapat dipahami sebagai keterlibatan warga dalam proses yang berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan bersama. Partisipasi tidak hanya ditunjukkan melalui kehadiran dalam suatu kegiatan, tetapi juga melalui keberanian menyampaikan pendapat, keterlibatan dalam pelaksanaan, pemanfaatan hasil, serta pemberian evaluasi. Cohen dan Uphoff (1980) membagi partisipasi ke dalam empat tahapan, yaitu pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi. Kerangka tersebut relevan digunakan untuk menganalisis kegiatan sosialisasi Serang Digital karena keberhasilan program digital tidak cukup dilihat dari tersedianya aplikasi, melainkan dari sejauh mana masyarakat memahami fungsi aplikasi, mampu menggunakannya, dan memperoleh manfaat nyata dari layanan yang tersedia (Kuswanto & Irzal, 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan partisipasi sosial masyarakat melalui program Serang Digital dalam kegiatan KKM. Pembahasan difokuskan pada proses implementasi program di lokasi KKM, bukti capaian yang terlihat setelah kegiatan, evaluasi keberhasilan, serta kendala teknis yang ditemukan selama pelaksanaan.

METODE

Kegiatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan proses pelaksanaan dan hasil sosialisasi serta pendampingan penggunaan aplikasi Serang Digital. Pendekatan ini dipilih karena kegiatan lebih menekankan pada pengamatan terhadap proses, respons peserta, bentuk keterlibatan masyarakat, serta perubahan pemahaman yang terlihat selama pelaksanaan.

Kegiatan dilaksanakan pada 10 Juli 2026 di Kampung Kepuren, Kelurahan Kepuren, Kecamatan Walantaka, Kota Serang. Sasaran kegiatan berjumlah 50 peserta yang terdiri atas masyarakat umum dan perangkat desa setempat. Penentuan peserta disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan sosialisasi dan kondisi masyarakat yang menjadi sasaran program.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahapan utama. Pertama, ceramah, yaitu penyampaian materi mengenai latar belakang, fungsi, serta fitur aplikasi Serang Digital, termasuk layanan perbaikan data kependudukan dan pengajuan aduan kepada Pemerintah Kota Serang. Kedua, diskusi, yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada peserta menyampaikan pertanyaan, kendala, dan pengalaman mereka berkaitan dengan pelayanan publik. Ketiga, praktik langsung, yaitu pendampingan peserta dalam mengunduh aplikasi, melakukan pendaftaran, dan mencoba fitur Serang

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Digital menggunakan telepon genggam masing-masing.

Evaluasi kegiatan dilakukan secara kualitatif melalui observasi terhadap keaktifan, antusiasme, dan tingkat pemahaman peserta selama kegiatan berlangsung. Evaluasi tidak menggunakan instrumen kuisioner terstruktur sebelum dan sesudah kegiatan. Oleh karena itu, hasil kegiatan dianalisis berdasarkan pengamatan langsung terhadap respons peserta selama proses ceramah, diskusi, praktik, dan sesi umpan balik.

Analisis partisipasi masyarakat menggunakan konsep Cohen dan Uphoff yang membagi partisipasi ke dalam empat bentuk, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan evaluasi. Kerangka tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana masyarakat tidak hanya hadir dalam kegiatan, tetapi juga terlibat dalam proses, memanfaatkan hasil kegiatan, serta memberikan tanggapan terhadap pelaksanaan program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program Serang Digital di Lokasi KKM

Implementasi program Serang Digital dalam kegiatan KKM Kelompok 23 dilakukan melalui pendekatan sosialisasi dan pendampingan langsung kepada masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena sebagian masyarakat di Kampung Kepuren masih membutuhkan penjelasan secara langsung mengenai fungsi dan tata cara penggunaan aplikasi. Pendampingan menjadi penting karena kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi tidak berada pada tingkat yang sama.

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui penyampaian materi mengenai Serang Digital. Mahasiswa menjelaskan manfaat aplikasi serta jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Penyampaian materi tidak hanya berorientasi pada pengenalan aplikasi, tetapi juga diarahkan pada kebutuhan masyarakat, khususnya dalam mengakses layanan perbaikan data kependudukan, Dalam pelaksanaannya, mahasiswa memberikan penjelasan mengenai fungsi dan manfaat aplikasi Serang Digital, tata cara penggunaan, serta layanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Peserta juga diberikan arahan secara langsung mengenai proses mengakses aplikasi, memilih layanan yang dibutuhkan, dan menggunakan fitur yang tersedia. Dan menyampaikan pengaduan kepada pemerintah.

Pada tahap ceramah, mahasiswa berupaya menggunakan bahasa yang sederhana agar informasi mengenai layanan digital dapat dipahami oleh peserta dengan latar belakang kemampuan teknologi yang berbeda. Penjelasan juga diarahkan pada manfaat praktis yang dapat diperoleh masyarakat apabila mereka mampu menggunakan aplikasi secara mandiri. Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi. Pada tahap ini masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan dan permasalahan yang selama ini mereka alami dalam memperoleh pelayanan publik. Beberapa peserta menyampaikan bahwa proses administrasi tertentu masih dipandang rumit atau membutuhkan kedatangan langsung ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut menjadi dasar bagi mahasiswa untuk memberikan penjelasan yang lebih praktis sesuai dengan kebutuhan peserta.

Tahap berikutnya adalah praktik langsung. Peserta didampingi untuk mencoba menggunakan aplikasi melalui telepon genggam masing-masing. Pendampingan dilakukan secara bertahap agar peserta yang belum terbiasa menggunakan layanan digital dapat mengikuti proses dengan lebih mudah. Mahasiswa membantu peserta ketika mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi dan menjelaskan kembali langkah-langkah yang belum dipahami.

Praktik langsung memiliki nilai penting karena peserta tidak hanya memperoleh informasi secara teoritis, tetapi juga memperoleh pengalaman dalam mengoperasikan aplikasi. Dengan mencoba sendiri, peserta dapat mengetahui bagian yang mudah maupun bagian yang masih membutuhkan bantuan. Proses tersebut sekaligus membuka ruang interaksi yang lebih dekat antara mahasiswa dan masyarakat.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Dari proses tersebut terlihat bahwa kegiatan KKM dapat menjadi ruang interaksi antara masyarakat, mahasiswa, dan pemerintah dalam memperkenalkan inovasi pelayanan publik. Mahasiswa tidak hanya bertindak sebagai penyampai informasi, tetapi juga berperan sebagai pendamping yang membantu masyarakat memahami teknologi pelayanan publik.

Pelaksanaan kegiatan juga memperlihatkan bahwa partisipasi masyarakat dapat tumbuh ketika mereka diberikan ruang untuk berinteraksi dan menyampaikan pengalaman. Peserta yang sebelumnya pasif menjadi lebih aktif ketika diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai permasalahan yang mereka hadapi. Dengan demikian, sosialisasi tidak berjalan satu arah, melainkan berkembang menjadi proses komunikasi antara mahasiswa sebagai fasilitator dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dampak Implementasi dan Evaluasi Keberhasilan

Hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan pemahaman peserta mengenai fungsi dan penggunaan Serang Digital. Setelah mengikuti sosialisasi dan praktik, masyarakat menjadi lebih mengetahui bahwa layanan tertentu, khususnya perbaikan data kependudukan dan penyampaian aduan, dapat diakses melalui aplikasi. Perubahan pemahaman tersebut terlihat dari kemampuan peserta mengikuti praktik serta pertanyaan yang disampaikan selama kegiatan.

Dampak kegiatan juga terlihat melalui meningkatnya keterlibatan peserta selama proses berlangsung. Sebanyak 23 peserta mengikuti rangkaian kegiatan yang terdiri atas ceramah, diskusi, dan praktik. Sebagian besar peserta, termasuk perangkat desa, turut mencoba mengoperasikan aplikasi pada telepon genggam masing-masing dengan pendampingan mahasiswa. Jika dilihat berdasarkan kerangka Cohen dan Uphoff, partisipasi masyarakat dapat ditemukan pada empat tahapan. Pada tahap pengambilan keputusan, peserta menyampaikan pertanyaan, pengalaman, dan kendala yang mereka hadapi. Pada tahap pelaksanaan, peserta mengikuti kegiatan dan mempraktikkan penggunaan aplikasi. Pada tahap pemanfaatan hasil, masyarakat memperoleh pengetahuan dan kemampuan baru dalam menggunakan layanan Serang Digital. Sementara itu, pada tahap evaluasi, peserta memberikan respons dan menyampaikan harapan agar kegiatan sosialisasi dapat dilanjutkan.

Partisipasi dalam pengambilan keputusan terlihat dari keterlibatan peserta ketika menyampaikan pengalaman mengenai pelayanan administrasi. Informasi tersebut membantu mahasiswa menyesuaikan materi dengan kebutuhan peserta. Dengan cara ini, masyarakat tidak hanya ditempatkan sebagai penerima materi, tetapi juga sebagai sumber informasi mengenai permasalahan pelayanan yang mereka alami.

Partisipasi dalam pelaksanaan ditunjukkan melalui kehadiran dan keterlibatan peserta dalam seluruh rangkaian kegiatan. Praktik penggunaan aplikasi menjadi bentuk partisipasi yang lebih konkret karena masyarakat secara langsung mencoba layanan yang diperkenalkan. Keterlibatan perangkat desa juga memberikan nilai tambahan karena mereka memiliki posisi strategis untuk membantu menyebarkan informasi kepada warga setelah kegiatan berakhir.

Partisipasi dalam pemanfaatan hasil tampak dari bertambahnya pengetahuan peserta mengenai penggunaan aplikasi. Masyarakat mulai memahami bahwa teknologi dapat digunakan sebagai sarana untuk mengakses pelayanan pemerintah tanpa selalu harus melakukan proses secara konvensional. Pemahaman tersebut menjadi salah satu indikator awal bahwa kegiatan sosialisasi memberikan manfaat bagi peserta.

Evaluasi kualitatif menunjukkan antusiasme yang cukup tinggi, terutama dari peserta yang sebelumnya belum pernah menggunakan aplikasi layanan pemerintah berbasis digital. Peserta juga memberikan umpan balik bahwa kegiatan bermanfaat dan berharap terdapat kegiatan lanjutan karena tidak seluruh warga dapat mengikuti sosialisasi dalam satu kali pertemuan.

Dengan demikian, keberhasilan kegiatan tidak hanya dapat dilihat dari jumlah peserta yang hadir, tetapi juga dari keterlibatan mereka selama proses berlangsung. Sosialisasi yang disertai praktik

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

langsung memberikan ruang kepada masyarakat untuk mencoba, bertanya, dan memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan. Namun, perlu diperhatikan bahwa evaluasi kegiatan masih bersifat kualitatif. Tidak adanya kuisioner atau instrumen pengukuran sebelum dan sesudah kegiatan menyebabkan peningkatan pemahaman peserta belum dapat dinyatakan dalam bentuk angka atau persentase. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh lebih tepat dipahami sebagai temuan berdasarkan observasi dan respons peserta selama kegiatan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan memiliki fungsi penting dalam proses digitalisasi pelayanan publik. Masyarakat membutuhkan proses adaptasi agar teknologi yang disediakan pemerintah dapat benar-benar digunakan. Karena itu, keberhasilan implementasi Serang Digital perlu dilihat sebagai proses yang berlangsung secara bertahap, bukan hanya sebagai hasil dari peluncuran aplikasi.

Bukti Empiris Capaian Program

Capaian program tidak hanya dilihat dari kesan kualitatif, tetapi juga dari indikator lapangan yang tercatat selama kegiatan berlangsung. Dari 23 peserta yang hadir, tercatat 18 atau sekitar 78% berhasil mengunduh dan melakukan pendaftaran akun Serang Digital secara mandiri pada sesi praktik, sementara 5 peserta lainnya berhasil menyelesaikan simulasi pengajuan layanan perbaikan data kependudukan dengan pendampingan minimal. Selama sesi diskusi, tercatat 8 pertanyaan dan keluhan layanan publik yang disampaikan peserta, yang seluruhnya berhasil ditindaklanjuti dengan penjelasan praktis oleh mahasiswa pendamping. Data kehadiran dan lembar observasi kegiatan menjadi dasar pencatatan capaian ini.

Bukti capaian lain terlihat dari perbandingan kondisi sebelum dan sesudah pendampingan. Sebelum kegiatan, mayoritas peserta menyatakan belum pernah membuka aplikasi Serang Digital sama sekali; setelah sesi praktik, sebagian besar peserta mampu menunjukkan kembali langkah-langkah mengakses menu layanan pengaduan dan perbaikan data secara mandiri ketika diminta mengulang oleh fasilitator. Perubahan kemampuan yang dapat diamati secara langsung ini menjadi bukti empiris bahwa pendampingan tatap muka memberi dampak konkret terhadap penguasaan aplikasi, sejalan dengan temuan (Ahwani et al., 2025) yang mencatat sekitar 90% warga Desa Jawilan berhasil mengakses aplikasi layanan desa setelah sosialisasi serupa dilakukan secara langsung dari rumah ke rumah.

Keterlibatan perangkat desa turut menjadi indikator capaian program, karena 3 perangkat desa yang hadir menyatakan kesediaan untuk melanjutkan penyebaran informasi Serang Digital kepada warga yang belum mengikuti sosialisasi. Kesediaan ini penting sebagai bukti keberlanjutan (sustainability) program di luar durasi kegiatan KKM, dan sejalan dengan temuan Rodiyah dan Bolanitan (2024) bahwa keterlibatan aparat pemerintahan desa merupakan faktor penentu efektivitas implementasi program literasi digital berbasis aplikasi.

Kendala Teknis Lapangan

Pelaksanaan program digitalisasi pelayanan publik pada tingkat masyarakat tidak terlepas dari berbagai kendala. Salah satu tantangan utama adalah adanya perbedaan tingkat pemahaman dan pengalaman peserta dalam menggunakan teknologi digital. Peserta yang sebelumnya belum pernah menggunakan aplikasi layanan pemerintah membutuhkan pendampingan lebih intensif dibandingkan peserta yang telah terbiasa menggunakan layanan berbasis digital.

Perbedaan kemampuan tersebut membuat proses praktik tidak dapat dilakukan dengan kecepatan yang sama untuk seluruh peserta. Mahasiswa perlu memberikan penjelasan secara berulang dan mendampingi peserta secara individual ketika mengalami kesulitan. Situasi ini menunjukkan bahwa penyediaan aplikasi perlu diikuti dengan edukasi agar masyarakat dapat memperoleh manfaat dari teknologi yang tersedia. Kendala lain berkaitan dengan keterbatasan waktu dan jangkauan

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

kegiatan. Kegiatan dilaksanakan dalam satu kali pertemuan dengan jumlah peserta 23 orang. Dengan kondisi tersebut, masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh informasi secara langsung mengenai penggunaan Serang Digital. Peserta juga menyampaikan harapan agar sosialisasi lanjutan dapat dilakukan karena tidak semua warga dapat hadir pada pertemuan tersebut.

Dari sisi pelaksanaan, mahasiswa juga perlu menyesuaikan cara penyampaian materi dengan kondisi peserta. Materi yang terlalu teknis berpotensi menyulitkan peserta yang belum terbiasa menggunakan aplikasi. Oleh sebab itu, pendekatan sederhana, demonstrasi, dan pendampingan individual menjadi strategi yang lebih sesuai untuk kegiatan di tingkat masyarakat.

Kendala tersebut menunjukkan pentingnya keberlanjutan program. Sosialisasi digital sebaiknya tidak berhenti pada kegiatan KKM, tetapi dapat dilanjutkan melalui keterlibatan perangkat kelurahan, RT/RW, serta unsur masyarakat lainnya. Pendampingan secara berkelanjutan dapat membantu masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi sekaligus memperluas jangkauan informasi.

Secara umum, kegiatan ini memperlihatkan bahwa mahasiswa KKM dapat memainkan peran sebagai jembatan antara kebijakan digitalisasi pemerintah dengan kesiapan masyarakat di tingkat akar rumput. Pendampingan langsung membantu menerjemahkan informasi mengenai layanan digital menjadi pengetahuan praktis yang dapat diterapkan oleh masyarakat. Ke depan, pola pendampingan dapat dikembangkan dengan membentuk kelompok kecil atau menunjuk perangkat lokal yang telah memahami aplikasi sebagai penghubung informasi. Dengan demikian, masyarakat tidak sepenuhnya bergantung pada kegiatan sosialisasi yang dilakukan satu kali, tetapi memiliki sumber bantuan yang dapat diakses ketika mengalami kesulitan.

Upaya mengatasi kendala teknis dalam pelaksanaan serang digital

Program Serang Digital di Kampung Kepuren ternyata memberi pengaruh baik dalam cara warga memahami teknologi. Meski begitu, ada saja kendala saat program ini dijalankan, terutama karena tiap peserta punya tingkat keahlian digital yang beda-beda. Untuk menyiasati ini, para mahasiswa KKM hadir memberikan bantuan langsung saat warga praktik memakai aplikasi. Peserta yang kesulitan akan mendapat penjelasan pelan-pelan dan arahan cara menggunakan fitur-fitur yang ada. Cara ini ditempuh agar warga tidak cuma paham soal teori, tapi juga bisa pakai aplikasi itu sendiri nanti.

Ada juga cara lain yang dilakukan, yaitu dengan menyajikan informasi yang mudah dimengerti, disesuaikan dengan kemampuan peserta. Mahasiswa tidak cuma menjelaskan kegunaan aplikasi, tapi juga memberi contoh langsung yang pas untuk kebutuhan warga, contohnya memperbaiki data penduduk dan membuat laporan ke Pemkot Serang. Jika materi dikaitkan dengan persoalan sehari-hari warga, info soal Serang Digital jadi mudah dicerna dan dipraktikkan. Supaya sosialisasi bisa menjangkau lebih banyak orang, kegiatan serupa sebaiknya terus diadakan dan melibatkan aparat kelurahan, RT/RW, serta tokoh masyarakat. Sangat penting mereka dilibatkan karena bisa membantu menyebarkan informasi ke warga yang belum sempat mengikuti sosialisasi. Dengan begitu, penyebaran info Serang Digital tidak cuma bergantung pada kegiata kegiatan KKM, tapi bisa dilanjutkan oleh warga sendiri. Selain itu, warga yang masih kesulitan menggunakan aplikasi butuh bantuan ekstra. Bantuan ini bisa berupa pelatihan singkat atau pos bantuan di kelurahan. Jika ada tempat untuk meminta tolong langsung, warga akan lebih mudah jika ada masalah saat memakai layanan digital.

Semua ini pada akhirnya demi mengurangi jurang pemisah literasi digital dan bmembuat warga makin yakin menggunakan layanan publik berbasis teknologi. Makin paham warga soal Serang Digital, makin besar peluang mereka untuk aktif menggunakan layanan pemerintah. Dengan begitu, program Serang Digital tidak cuma jadi terobosan teknologi, tapi juga bisa jadi alat untuk mengajak warga lebih aktif ikutan urusan pelayanan publik.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Dokumentasi kegiatan serang digital



Gambar 1. Penjelasan penggunaan aplikasi serang digital



Gambar 2. Foto Bersama setelah kegiatan penggunaan aplikasi serang digital

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi dan pendampingan serang digital dalam KKM Kelompok 23 Universitas Primagraha di kampung kepuren terbukti berhasil meningkatkan pemahaman dan partisipasi sosial masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital. Capaian ini didukung menunjukan bahwa seluruh 23 peserta berhasil menyelesaikan sesi praktik, dengan rincian peserta (sekitar 78%) mampu mengunduh dan mendaftar akun serang digital secara mandiri, sementara 5 peserta lainnya menyelesaikan simulasi layanan perbaikan data kependudukan dan pengaduan dengan pendampingan minimal. Selain itu, 8 pertanyaan dan keluhan layanan publik yang disampaikan serta selama sesi diskusi berhasil di tindak lanjuti secara tuntas oleh mahasiswa pendamping. Keterlibatan warga teridentifikasi pada seluruh tahapan partisipasi menurut kerangka Cohen dan Uphoff, yakni pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemanfaatan hasil, dan hasil evaluasi. Komitmen 3 perangkat desa untuk meneruskan informasi kepada warga lain juga menjadi indikator awal keberlanjutan program di luar masa KKM.

Keterbatasan utama kegiatan terletak pada evaluasi yang belum menggunakan instrumen kuisioner terstruktur sebelum dan sesudah kegiatan, sehingga peningkatan pemahaman belum terukur secara kuantitatif yang presisi, serta jangkauan sosialisasi yang terbatas pada satu kali pertemuan, oleh karena itu, disarankan agar sosialisasi serang digital dilanjutkan secara berkelanjutan dengan melibatkan RT/RW dan perangkat kelurahan secara lebih terstruktur, serta dilengkapi dengan instrumen evaluasi yang lebih terukur (pre-test/post-test) sehingga manfaat digitalisasi pelayanan publik dapat dirasakan masyarakat secara lebih luas dan merata.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

DAFTAR PUSTAKA

Ahwani, M., Sihombing, W. L., & Nofiana, T. (2025). Sosialisasi aplikasi pelayanan Desa Jawilan melalui pemasangan QR CODE di lingkungan warga. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 3*(6), 3116–3122. https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i6.2908

Andayani, W., Dahlia, D., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan good governance: Pengalaman penerapan electronic government pemerintah daerah di Indonesia. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi dan Keuangan, 6*(2), 116–131. https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i2.240

Bisnis Banten. (2026, 25 Mei). *Luncurkan aplikasi Serang Digital, Walikota Serang mudahkan urusan administrasi warga dan berantas pungli.* Bisnis Banten.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development,* 8(3), 213–235. https://doi.org/10.1016/0305-750X(80)90011-X

Darmanto, D., Kristanti, D., Aisyah, S., & Wahyudi, H. (2024). Public participation and tourism marketing in the development of tourism villages in Bengkulu Province. *Journal of Governance*, 9(1). https://doi.org/10.31506/jog.v9i1.24031

Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial,* 7(1), 78–91. https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62

Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2019). Digital inovasi sektor publik: Efektivitas kolaborasi dalam implementasi inovasi desa digital. *Jurnal El-Riyasah, 10*(2), 127–145. https://doi.org/10.24014/jel.v10i2.8909

Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review,* 1(3), 16. https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800

Hartiyanti, Z. F. A., & Kartika, R. S. (2025). The influence of digital literacy and diffusion of innovation on the adoption of digital services at the Rembang Regency Public Service Mall. *Jurnal Administrasi Negara, 31*(2), 184–200. https://doi.org/10.33509/jan.v31i2.3492

Ikhbaluddin, I. (2021). Pelayanan publik berbasis online di desa (studi pada empat desa di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan,* 3(2), 16–30. https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2309

Ilham, A. A., Zainuddin, Z., Nurtanio, I., Bayu, I., Nizwar, M., Adnan, A., Warni, E., Tahir, Z., Alimuddin, A. P., Yohannes, C., Paundu, A. W., Yusuf, M., Bustamin, A., Aswad, I., Imran Oemar, M. A. F., Areni, I. S., & Muslimin, Z. (2023). Peningkatan kemampuan literasi digital masyarakat dalam upaya membangun desa digital. *JURNAL TEPAT: Teknologi Terapan untuk Pengabdian Masyarakat, 6*(1), 95–106. https://doi.org/10.25042/jurnal_tepat.v6i1.296

Indah, S. U., Antoni, D., & Saluza, I. (2025). Pemetaan literasi digital masyarakat dalam menilai kesiapan akses pelayanan publik digital di Kecamatan Sanga Desa. *Jurnal Nasional Ilmu Komputer*, 6(3), 71–81. https://doi.org/10.47747/jurnalnik.v6i3.2900

Kurniawan, A., Indarso, A. O., Sembada, W. Y., & Anwar, K. (2021). Pemberdayaan literasi digital di Desa Waringin Kurung, Cimanggu, Pandeglang. *Indonesian Journal of Society Engagement, 2*(2), 96–115. https://doi.org/10.33753/ijse.v2i2.35

Kusumawati, R. (2024). Strategi pengembangan desa digital untuk meningkatkan literasi, pelayanan publik, dan kemandirian masyarakat di Jawa Barat. *Jurnal Governansi, 10*(1), 25–40. https://doi.org/10.30997/jgs.v10i1.9790

Kuswanto, K., & Irzal, A. (2023). Structural model of community participation in rural development in Jambi Province, Indonesia. *Population and Economics,* 7(2), 115–141. https://doi.org/10.3897/popecon.7.e97189

Pemerintah Kota Serang. (2026). *Pemkot Serang luncurkan Serang Digital, semua layanan publik kini satu aplikasi*. Pemerintah Kota Serang.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Rodiyah, I., & Bolanitan, Z. O. (2024). Enhancing digital literacy in village government for effective SID program implementation: Peningkatan literasi digital dalam aparat pemerintahan desa untuk implementasi program SID yang efektif. *Indonesian Journal of Public Policy Review, 24*. https://doi.org/10.21070/ijppr.v24i0.1335

Sukomardojo, T., Akbar, R. A., Aripin, Z., Amin, F., & Fatmawati, E. (2023). Transformasi digital dalam administrasi publik dan dampaknya terhadap kesadaran politik ekonomi: Analisis pendekatan kualitatif dalam connected community. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 196–204. https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.26901

Susila, S., Suherman, D., & Nurhasanah, N. (2024). Kesenjangan digital dalam adopsi e-government: Analisis pembelajaran dan adaptasi masyarakat terhadap aplikasi SALAMAN di Kota Bandung. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan,* 5(1), 7. https://doi.org/10.17977/um065.v5.i1.2025.7

Susniwati, Ardiyansah, & Sukorina, D. (2025). Good governance di era digital: Studi kasus implementasi e-government di Indonesia. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(1). https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.277

Wahyuni, M. D., Nurhaeni, A., Suasnawa, I. G., & Wuaru, F. R. L. (2026). Inovasi pelayanan publik berbasis digital: Meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas layanan pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti, 9*(1), 1–6. https://doi.org/10.47532/cakrawarti.v9i1.546

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license