Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance
p-ISSN: 2797-9598 | e-ISSN: 2777-0621
Vol.5 No.3 September - Desember 2025

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM APLIKASI *SERANG BAHAGIA*: UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI UPT DUKCAPIL KECAMATAN KRAGILAN KABUPATEN SERANG

Rani Mardiana[1], Try Adhi Bangsawan[2], Rizki Amilia[3]
[1,2,3]Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa
Email: ranimardiana54@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi digital melalui Aplikasi *Serang Bahagia* sebagai inovasi pelayanan publik di UPT Dukcapil Kecamatan Kragilan Kabupaten Serang. Latar belakang penelitian didasarkan pada kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan di era digital. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian mengacu pada teori Indrajit (2006) yang menekankan tiga indikator keberhasilan digitalisasi, yaitu dukungan (support), kapasitas (capacity), dan manfaat (value).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Serang Bahagia* telah memberikan kemudahan akses layanan kependudukan, meningkatkan efisiensi proses administrasi, dan memperkuat transparansi pelayanan publik. Namun demikian, tantangan masih ditemui pada keterbatasan literasi digital masyarakat usia lanjut, belum meratanya infrastruktur jaringan di daerah pelosok, serta minimnya intensitas sosialisasi. Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi ini telah berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kragilan. Penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi *Serang Bahagia* memiliki potensi besar dalam memperbaiki kualitas layanan, namun perlu dioptimalkan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan infrastruktur digital, dan sosialisasi yang lebih luas.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Aplikasi Serang Bahagia, Dukcapil,

Abstract

This research aims to analyze the implementation of digital transformation through *the Serang Bahagia* Application as a public service innovation at the Dukcapil UPT, Kragilan District, Serang Regency. The research background is based on the community's need for fast, efficient, and transparent public services in the digital era. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The research analysis refers to the theory of Indrajit (2006) which emphasizes three indicators of digitalization success, namely support, capacity, and value.

The results of the study show that *the Serang Bahagia* application has provided easy access to population services, improved the efficiency of the administrative process, and strengthened the transparency of public services. However, challenges are still encountered in the limited digital literacy of the elderly people, uneven network infrastructure in remote areas, and lack of intensity of socialization. Nevertheless, the use of this application has had a positive impact on improving the quality of public services in Kragilan District. This study emphasizes that the digitization of public services through *the Serang Bahagia* application has great potential in improving service quality, but it needs to be optimized through improving human resource competence, strengthening digital infrastructure, and broader socialization.

Keywords: Digital Transformation, Public Service, Serang Bahagia Application, Dukcapil,

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kesejahteraan (social welfare state) memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan publik yang adil, efisien, dan berkualitas bagi seluruh warga negara. Amanat ini tercermin dalam Pembukaan UUD 1945 serta berbagai regulasi turunannya yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi negara.

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan klasik, seperti birokrasi yang berbelit, proses administrasi yang lambat, ketidakpastian prosedur, serta rendahnya transparansi. Masyarakat kerap mengeluhkan lamanya waktu pengurusan dokumen, terbatasnya akses informasi, hingga adanya praktik diskriminasi dalam pelayanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan mendasar dalam tata kelola pelayanan publik (Fahlevvi et al., 2025)

Transformasi digital hadir sebagai salah satu jawaban atas berbagai permasalahan tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi diyakini mampu mendorong percepatan reformasi birokrasi dengan menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Digitalisasi pelayanan publik juga sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang semakin mengandalkan teknologi dalam aktivitas sehari-hari. (Susilo, 2023).

Secara normatif, dorongan transformasi digital di Indonesia diperkuat dengan lahirnya berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25/2009, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, hingga Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Seluruh regulasi tersebut menekankan pentingnya integrasi teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan (Choirunnisa et al., 2023).

Dalam konteks global, digitalisasi pelayanan publik telah menjadi strategi penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, responsif, dan adaptif terhadap perubahan. Negara-negara maju telah memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas jangkauan layanan, memperbaiki efisiensi birokrasi, serta meningkatkan partisipasi masyarakat. Negara berkembang, termasuk Indonesia, juga mulai mengadopsi model serupa dengan menyesuaikan kondisi sosial, budaya, dan infrastrukturnya (Widawati & S., 2020).

Pandemi COVID-19 menjadi momentum percepatan digitalisasi di Indonesia. Kebijakan pembatasan aktivitas mendorong pemerintah dan masyarakat beradaptasi dengan layanan daring. Kondisi ini semakin memperkuat kesadaran akan pentingnya transformasi digital, bukan hanya sebagai pilihan, melainkan sebagai kebutuhan mendesak untuk memastikan layanan publik tetap berjalan (Junaidi, 2021).

Pemerintah Kabupaten Serang sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi daerah meluncurkan aplikasi *Serang Bahagia* pada Oktober 2023. Aplikasi ini merupakan inovasi layanan satu pintu (one stop service) yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik, seperti kependudukan, kesehatan, perizinan, hingga perpajakan dalam satu platform digital. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi mengakses banyak aplikasi berbeda untuk kebutuhan administrasi sehari-hari

Aplikasi *Serang Bahagia* hadir dengan fitur yang cukup lengkap, mulai dari pengurusan dokumen kependudukan, layanan pengaduan, akses CCTV, hingga layanan informasi harga pasar. Kehadirannya diharapkan dapat memperpendek rantai birokrasi, mengurangi beban masyarakat dalam mengakses layanan, serta meningkatkan transparansi (*Serang Bahagia Center*, 2025).

Meskipun demikian, penerapan aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan. Temuan awal menunjukkan bahwa sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi karena keterbatasan literasi digital. Selain itu, infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah pelosok Kecamatan Kragilan belum sepenuhnya mendukung penggunaan aplikasi secara optimal.

Kendala lainnya adalah masih minimnya sosialisasi dari pihak pemerintah mengenai aplikasi *Serang Bahagia*. Hal ini mengakibatkan sebagian masyarakat belum mengetahui secara jelas fungsi, manfaat, maupun cara penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

penelitian ini berfokus pada permasalahan tentang bagaimana implementasi aplikasi *Serang Bahagia* dijalankan sebagai wujud transformasi digital pelayanan publik di UPT Dukcapil Kecamatan Kragilan Kabupaten Serang, serta sejauh mana penerapan aplikasi tersebut memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses implementasi

aplikasi *Serang Bahagia* dalam kerangka transformasi digital pelayanan publik di UPT Dukcapil Kecamatan Kragilan Kabupaten Serang, sekaligus menilai dampak yang dihasilkan dari pemanfaatan aplikasi tersebut terhadap peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik.

Untuk itu, perlu dilakukan penelitian yang mampu menilai sejauh mana implementasi aplikasi *Serang Bahagia* dapat mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Serang, khususnya di UPT Dukcapil Kecamatan Kragilan. Instansi ini dipilih karena memiliki volume layanan kependudukan yang tinggi dan paling banyak menggunakan aplikasi dibandingkan OPD lain.

Penelitian ini menggunakan teori transformasi digital Richardus Eko Indrajit (2006) dalam berbagai karyanya tentang *e-Government* dan transformasi digital menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam birokrasi dan pelayanan publik ditentukan oleh tiga komponen utama, yaitu yang pertama ialah dukungan mencakup dukungan dari aspek regulasi, komitmen pimpinan, kebijakan pemerintah, serta ketersediaan anggaran yang konsisten untuk mendukung proses digitalisasi lalu yang kedua kapasitas berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta kemampuan organisasi dalam mengoperasikan dan memanfaatkan sistem digital secara berkelanjutan dan yang ketiga manfaat merujuk pada nilai tambah atau manfaat nyata yang diperoleh masyarakat maupun pemerintah dari penerapan teknologi digital, seperti efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Indrajit, 2017)

Dengan kerangka tersebut, penelitian ini tidak hanya menyoroti keberhasilan digitalisasi layanan, tetapi juga mengidentifikasi hambatan yang dihadapi serta strategi yang perlu ditempuh pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi *Serang Bahagia*.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai transformasi digital, serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami fenomena transformasi digital pelayanan publik secara mendalam melalui perspektif aktor dan pengguna aplikasi *Serang Bahagia*. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendalami permasalahan secara empiris berdasarkan data aktual dari lapangan dengan penyajian data naratif yang mendalam (Moleong, 2017)

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan aparatur pemerintah, operator aplikasi, serta masyarakat pengguna dan non-pengguna aplikasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan di lapangan, sedangkan dokumentasi diperoleh dari laporan resmi, data penggunaan aplikasi, serta regulasi yang relevan.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif dari Miles & Huberman, yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, sedangkan kesimpulan ditarik berdasarkan pola, hubungan, dan temuan utama di lapangan. (Sugiyono, 2019)

Uji keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan; triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi; sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan mengulang pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi.

Dengan metode tersebut, diharapkan hasil penelitian dapat menggambarkan secara utuh proses transformasi digital melalui aplikasi *Serang Bahagia*, sekaligus menilai faktor pendukung, hambatan, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di UPT Dukcapil Kecamatan Kragilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dukungan (*Support*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan pemerintah daerah terhadap implementasi aplikasi *Serang Bahagia* cukup kuat. Peluncuran aplikasi ini diinisiasi langsung oleh Pemerintah Kabupaten Serang melalui Diskominfo sebagai langkah nyata percepatan transformasi digital.

Dukungan juga terlihat dari kebijakan daerah yang sejalan dengan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Dengan adanya landasan hukum, implementasi aplikasi memiliki legitimasi yang jelas. Selain itu, pihak kecamatan dan UPT Dukcapil turut menunjukkan komitmen dengan menyediakan tenaga operator khusus untuk membantu masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi.

Namun, dukungan ini masih menghadapi keterbatasan. Sosialisasi aplikasi belum merata di seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah pelosok. Akibatnya, sebagian masyarakat belum memahami manfaat aplikasi. Selain itu, keterbatasan jaringan internet juga menjadi hambatan teknis yang membuat dukungan pemerintah belum optimal.

Berdasarkan analisis teori Indrajit, dukungan merupakan fondasi awal yang menentukan keberhasilan transformasi digital. Dalam konteks ini, aplikasi *Serang Bahagia* sudah memperoleh dukungan kebijakan dan kelembagaan, tetapi perlu diperkuat melalui sosialisasi masif, penguatan infrastruktur, dan kolaborasi lintas instansi.

2. Kapasitas (Capacity)

Dari sisi kapasitas, penelitian menemukan bahwa aparatur di UPT Dukcapil relatif mampu beradaptasi dengan penggunaan aplikasi digital. Operator aplikasi telah dilatih untuk mengelola layanan, memantau pengajuan, serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.

Kapasitas masyarakat sebagai pengguna, bagaimanapun, masih terbatas. Kelompok usia muda relatif lebih cepat beradaptasi dengan aplikasi, sementara masyarakat usia lanjut banyak yang kesulitan dalam mengoperasikan. Literasi digital yang rendah membuat sebagian masyarakat masih lebih nyaman menggunakan pelayanan manual.

Infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet dan perangkat digital, belum sepenuhnya merata. Beberapa wilayah di Kecamatan Kragilan masih menghadapi

keterbatasan akses internet, sehingga aplikasi belum bisa digunakan secara maksimal Menurut teori Indrajit, kapasitas meliputi kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur. Dalam penelitian ini terlihat bahwa kapasitas aparatur cukup memadai, tetapi kapasitas masyarakat dan sarana pendukung masih perlu ditingkatkan. Peningkatan literasi digital, pelatihan operator, serta penguatan jaringan internet menjadi kebutuhan mendesak.

3. Manfaat (*Value*)

Dari aspek manfaat, aplikasi *Serang Bahagia* telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Layanan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran dapat diakses dengan lebih cepat. Masyarakat juga merasa lebih terbantu karena dapat memantau status permohonan secara daring tanpa harus bolak-balik ke kantor.

Transparansi pelayanan meningkat karena masyarakat dapat langsung mengetahui tahapan pengurusan dokumen melalui aplikasi. Hal ini memperkecil peluang terjadinya praktik percaloan atau pungutan liar yang sebelumnya sering dikeluhkan.

Meski demikian, manfaat aplikasi belum dirasakan secara merata. Sebagian masyarakat, terutama yang belum familiar dengan teknologi, masih memilih jalur manual. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi baru sebatas membantu kelompok tertentu, tetapi belum menjangkau semua lapisan masyarakat.

Secara teoritis, manfaat digitalisasi pelayanan publik seharusnya dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat. Temuan penelitian ini menguatkan teori tersebut, tetapi juga mengingatkan bahwa manfaat hanya bisa maksimal jika dukungan dan kapasitas juga terpenuhi.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi *Serang Bahagia* telah membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik di Kecamatan Kragilan. Aplikasi ini berhasil mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memberikan kemudahan bagi sebagian masyarakat. Namun, masih terdapat kesenjangan antara tujuan ideal transformasi digital dengan realitas di lapangan. Hambatan literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya sosialisasi menjadi faktor penghambat yang perlu segera diatasi. Dengan penguatan di tiga aspek utama—dukungan, kapasitas, dan manfaat—aplikasi *Serang Bahagia* berpotensi menjadi model transformasi digital yang dapat direplikasi di kecamatan lain di Kabupaten Serang.

Implementasi Aplikasi *Serang Bahagia* dalam Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *Serang Bahagia* di UPT Dukcapil Kecamatan Kragilan telah berjalan sesuai dengan tujuan awalnya, yaitu menghadirkan layanan satu pintu berbasis digital. Aplikasi ini memfasilitasi masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, hingga perubahan data tanpa harus datang berkali-kali ke kantor.

Proses pelayanan menjadi lebih sederhana karena masyarakat cukup mengunggah berkas melalui aplikasi dan dapat memantau status pengajuan secara daring. Hal ini merupakan bentuk nyata transformasi digital yang meminimalisir birokrasi berlapis yang sebelumnya kerap menjadi keluhan utama masyarakat.

Dari sisi pemerintah, implementasi aplikasi ini sejalan dengan program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang sedang digalakkan di berbagai daerah. Dukungan Diskominfo Kabupaten Serang menjadi faktor pendorong penting, terutama dalam menyediakan infrastruktur digital serta tenaga teknis yang membantu jalannya aplikasi.

Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi kendala. Pertama, keterbatasan literasi digital masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, membuat tidak semua warga mampu menggunakan aplikasi dengan baik. Kedua, keterbatasan jaringan internet di beberapa desa di Kecamatan Kragilan menyebabkan layanan digital tidak dapat diakses secara maksimal. Ketiga, sosialisasi yang belum merata membuat sebagian masyarakat belum mengetahui secara maksimal manfaat serta fungsi dari peluncuran Aplikasi Serang Bahagia terhadap peningkatan pelayanan publik di masyarakat.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi *Serang Bahagia* sudah menunjukkan kemajuan signifikan dalam transformasi digital, tetapi masih perlu dioptimalkan dengan memperluas sosialisasi, memperbaiki kualitas infrastruktur, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat pengguna.

Dampak Implementasi Aplikasi *Serang Bahagia* terhadap Pelayanan Publik

Implementasi aplikasi *Serang Bahagia* membawa dampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik di UPT Dukcapil Kecamatan Kragilan. Masyarakat merasa lebih terbantu karena proses pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Mereka tidak

lagi harus bolak-balik ke kantor untuk menanyakan status dokumen, karena informasi tersebut tersedia secara langsung di aplikasi.

Dampak lainnya adalah meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Dengan adanya aplikasi, proses pengajuan dan penyelesaian dokumen dapat dipantau secara jelas, sehingga peluang terjadinya praktik percaloan atau pungutan liar semakin berkurang. Hal ini mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah.

Dari perspektif efisiensi, aplikasi ini berhasil mengurangi beban antrian di kantor pelayanan. Aparatur UPT Dukcapil juga merasakan manfaat karena pekerjaan administrasi menjadi lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Sistem pencatatan digital memudahkan pelacakan data dan mempercepat proses pelayanan.

Namun, dampak positif tersebut belum dirasakan secara merata. Kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses internet atau tidak terbiasa menggunakan elektronik masih memilih jalur pelayanan manual. Dengan kata lain, keberadaan aplikasi belum sepenuhnya menggantikan pelayanan konvensional, melainkan berjalan berdampingan.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah menyebabkan pelayanan digital belum bisa diakses secara maksimal. Kondisi ini menimbulkan ketimpangan dalam pemanfaatan aplikasi, sehingga perlu adanya strategi khusus agar masyarakat di daerah pelosok juga bisa merasakan manfaat yang sama.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengguna, aplikasi *Serang Bahagia* dinilai efektif karena mampu memangkas waktu pengurusan dokumen. Namun, sebagian informan juga menekankan perlunya peningkatan kualitas sosialisasi agar seluruh masyarakat mengetahui cara menggunakan aplikasi tersebut.

Secara teoritis, dampak implementasi aplikasi *Serang Bahagia* menguatkan pandangan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan. Akan tetapi, manfaat optimal baru bisa tercapai apabila didukung dengan literasi digital masyarakat, kesiapan SDM aparatur, serta ketersediaan infrastruktur.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi *Serang Bahagia* telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di

Kecamatan Kragilan. Meskipun manfaatnya sudah dirasakan, optimalisasi masih diperlukan agar aplikasi dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital melalui aplikasi *Serang Bahagia* merupakan langkah maju dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis teknologi. Namun, keberlanjutan dampak positifnya sangat bergantung pada dukungan kebijakan, penguatan kapasitas, serta komitmen pemerintah dalam membangun infrastruktur digital yang merata.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi aplikasi *Serang Bahagia* di UPT Dukcapil Kecamatan Kragilan merupakan wujud nyata transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Serang. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi telah berjalan cukup baik dengan dukungan kebijakan pemerintah daerah, ketersediaan operator, serta integrasi layanan kependudukan dalam satu platform digital. Hal ini menjadi bukti adanya komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Aplikasi *Serang Bahagia* memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta mengurangi praktik percaloan dan pungutan liar. Efisiensi pelayanan juga dirasakan baik oleh masyarakat maupun aparatur penyelenggara. Meskipun demikian, manfaat aplikasi belum dirasakan secara merata. Hambatan utama yang masih ditemukan adalah keterbatasan literasi digital masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, belum meratanya infrastruktur jaringan internet, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital melalui aplikasi *Serang Bahagia* memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, optimalisasi pemanfaatan aplikasi memerlukan dukungan yang lebih kuat, peningkatan kapasitas masyarakat dan aparatur, serta strategi sosialisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Badaruddin, S., Halim, P., Ismowati, M., & Kurniah, S. A. (2022). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik.* Zahir Publishing.

Indrayani, E. (2020). *e-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia.* LPP Balai Insan Cendekia.

Sedarmayanti. (2019). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan.* Refika Aditama.

Subarsono, A. (2016). *Analisis Kebijakan Publik: Kon sep, Teori, dan Aplikasi.* Pustaka Pelajar. Thoha, M. (2017). *Dinamika Ilmu Administrasi Publik.* Kencana. Winarno, B. (2014

09/HM-KKD/01/2025, S. P. (2025, Januari 10). *KOMDIGI*. Retrieved from komdigi.go.id: https://www.komdigi.go.id/berita/siaran-pers/detail/komdigi-rebut-peringkat-pertama-evaluasi-spbe-2024

MENPANRB, H. (2025, Januari 06). *panrb KEMENTRIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI*. Retrieved from menpan.go.id: https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indeks-spbe-nasional- meningkat-menteri-rini-penguatan-integrasi-pelayanan-publik-berbasis-digital

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., & ... (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *… : Jurnal Hukum Dan …*. https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401

Fahlevvi, M. R., Kobak, A. N. Y., & ... (2025). INOVASI DIGITAL DAN TATA KELOLA POTENSI WILAYAH MELALUI TRANSFORMASI PEMERINTAHAN DIGITAL DI KELURAHAN VIM. *Triwikrama …*. https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/triwikrama/article/view/141-150

Indrajit, R. E. (2017). *Electronic government in action*. ANDI.

Junaidi, F. (2021). Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. In *Ekasakti Educational Journal*. ejurnal-unespadang.ac.id. https://www.ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/EEJ/article/view/469

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Serang Bahagia Center. (2025). Serang Bahagia Center. https://serangbahagiacenter.com/

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Susilo, E. H. (2023). Strategi Percepatan Digitalisasi Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Menuju Tranformasi Digital Berkelanjutan. In *Jurnal Pendidikan Tambusai*. researchgate.net. https://www.researchgate.net/profile/Eko-Susilo-2/publication/368585575_Strategi_Percepatan_Digitalisasi_Kementerian_Energi_dan_Sumber_Daya_Mineral_Menuju_Tranformasi_Digital_Berkelanjutan/links/63ef7e932958d64a5cda0a63/Strategi-Percepatan-Digitalisasi-Ke

Widawati, E., & S. (2020). Analisis tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi pelayanan. *Jurnal Mitra Manajemen*.