

---

**COMPARISON OF DIGITAL DEMOCRACY: CASE STUDY ON THE PROVISION  
OF PUBLIC SPACE TO CONVEY ASPIRATIONS IN PUBLIC SERVICES IN  
SERANG CITY AND SERANG REGENCY**

Bayu Nurrohman<sup>1</sup>, Gilang Ramadhan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: [gilang.ramadhan@untirta.ac.id](mailto:gilang.ramadhan@untirta.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini akan mengkaji demokrasi digital dengan membandingkan Kabupaten Serang dan Kota Serang. Kesenjangan digital terdapat dalam pelaksanaan demokrasi, terutama antara wilayah pedesaan dan perkotaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai disparitas demokrasi digital di kedua wilayah tersebut. Penelitian ini akan menggunakan konsep demokrasi digital dengan indikator yang lebih jelas dan relevan dengan kebutuhan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini relevan untuk menangkap pandangan yang lebih mendalam terhadap suatu objek penelitian dengan fokus peristiwa yang lebih terfokus pada satu isu. Kesenjangan digital akan lebih berfokus pada penyediaan ruang publik oleh pemerintah daerah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran mereka sebagai pengguna dan penerima layanan publik.

**Kata Kunci:** Demokrasi Digital, Pelayanan Publik, Kemarahan, Serang Bahagia.

**Abstract:** This research will examine digital democracy by comparing Serang Regency and Serang City. The digital divide exists in the implementation of democracy, particularly between rural and urban areas. Therefore, this study aims to provide a comprehensive overview of the disparities in digital democracy in both regions. This research will utilize a digital democracy concept with clearer indicators that are relevant to the researcher's needs to answer the research questions. This study employs a qualitative research method with a case study approach. This approach is relevant for capturing a more in-depth view of a research object with a more focused event focus on a single issue. The digital divide will focus more on the provision of public spaces by local governments for the public to express their aspirations, complaints, and suggestions as users and recipients of public services.

**Keywords:** Digital Democracy, Public Service, Ragem, Serang Bahagia.

## **PENDAHULUAN**

Dalam dunia politik, keterlibatan publik yang luas dalam kegiatan politik mencerminkan kuatnya posisi demokrasi di suatu daerah. Semakin besar keterlibatan public dalam penyelenggaraan pemerintahan maka semakin terasa demokrasi itu berjalan. Sebaliknya Ketika

ruang public tertutup untuk turut serta dalam penyelenggaraan pemerintahan maka demokrasi juga akan terasa semu dalam pemerintahan. Keterlibatan nyata warga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan bisa terlihat jelas dalam pelaksanaan pelayanan public. Pelayanan public merupakan hal yang utama karena menyangkut pemenuhan kebutuhan warga oleh negara. Masyarakat perlu terlibat dalam pelayanan public karena mereka adalah pengguna yang sangat mengetahui bagaimana baik buruknya pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.

Pelayanan publik merupakan aspek mendasar bagi lembaga pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik adalah bentuk interaksi antara penyelenggara layanan dalam hal ini pemerintah dengan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan. Landasan hukum terkait pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien, pemerintah perlu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai asas, prinsip, dan standar pelayanan publik. Ketentuan ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, yang berfungsi sebagai acuan dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan publik secara lebih jelas.

Salah satu implementasi dari pelibatan masyarakat dalam pemerintahan saat ini adalah dengan melaksanakan bentuk dari demokrasi digital. Demokrasi digital merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan desa. Partisipasi publik, sebagai landasan tata kelola pemerintahan yang baik, mensyaratkan keterlibatan publik secara langsung dalam urusan politik dan pemerintahan. Digital demokrasi menjadi penting sebab di era perkembangan teknologi dan inovasi yang terus berkembang, sistem pemerintahan berbasis elektronik menjadi jawaban untuk mendekatkan peran warga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dan informasi oleh pemerintah juga menjadi salah satu respon peningkatan kualitas pelayanan public kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa administratif secara cepat dan

merata (Ibad, 2020). Pada masa perkembangan digital saat ini, layanan publik yang mengoptimalkan teknologi informasi telah menjadi elemen penting dalam upaya reformasi birokrasi dan penerapan pemerintahan yang lebih baik (Akhmad & Alfayn, 2022). Pemerintah dituntut untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi agar mampu memberikan layanan yang lebih mudah dijangkau serta responsif terhadap kebutuhan warga (Adni et al., 2024). Kondisi tersebut turut mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan publik berbasis digital di berbagai wilayah, termasuk di Kota Serang dan Kabupaten Serang yang sama-sama berupaya menghadirkan pelayanan publik modern melalui pengembangan aplikasi digital.

Kabupaten Serang menghadirkan aplikasi “**Serang Bahagia**” sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, yang di Google Play Store dikenal dengan nama “**Serbadigi**”. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik melalui beragam fitur, seperti pembuatan dokumen kependudukan, informasi ketenagakerjaan, layanan Redkar, Diskominfo, penanaman modal, layanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Dradjat Prawiranegara (RSDP), fasilitas kesehatan dan pendidikan, perpustakaan, Dinas Sosial, pariwisata, perikanan, produk hukum, Serang Open, BPS Kabupaten Serang, hingga informasi pajak kendaraan bermotor. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi langsung kepada Bupati Serang, Ratu Rachmatuzakiyah, melalui fitur **Lapor Ibu Bupati** yang telah terhubung dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pengembangan aplikasi tersebut bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan transparan, serta diharapkan dapat mempercepat penanganan berbagai persoalan publik (Kannapadang et al., 2025).

Pemerintah Kota Serang juga mengembangkan aplikasi “Ragem”, akronim dari Religius, Adaptable, Great, Educate, dan Modern. Aplikasi ini merupakan salah satu platform layanan publik berbasis digital yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang sebagai bagian dari upaya mewujudkan smart city. Melalui Ragem, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan, seperti Rabeg (Reaksi atas Berita Warga) untuk menyampaikan pengaduan secara online, layanan darurat melalui call center 112, informasi berita pemerintahan, layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), pengecekan harga sembako di Kota Serang, serta fitur Gelati untuk mengetahui informasi terkait lingkungan sekitar. Kehadiran kedua aplikasi

ini menunjukkan komitmen daerah dalam melakukan transformasi digital pada pelayanan publik.

Penelitian ini mendesak untuk dilakukan karena ingin melihat bagaimana penerapan demokrasi digital di ruang publik dalam mendorong partisipasi mereka dalam aspek politik dan pemerintahan. Lebih lanjut, penelitian ini juga menangkap disparitas digital demokrasi di Banten. Penelitian ini memiliki ingin melihat dengan jelas Bagaimana perbandingan demokrasi digital dalam penyediaan ruang publik untuk menyampaikan aspirasi dalam pelayanan publik di Kota Serang dan Kabupaten Serang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif yang diperoleh melalui ucapan, tulisan, serta perilaku individu yang diamati. Dalam pendekatan ini, peneliti berupaya memahami, mengenali, dan merasakan kondisi subjek secara langsung. Hal tersebut dimungkinkan karena peneliti yang menggunakan metode kualitatif terlibat secara langsung dalam konteks, situasi, dan lingkungan alami yang relevan dengan topik penelitian. (Creswell, 2015) Tujuan penggunaan metode ini dalam artikel ini adalah untuk memberikan gambaran yang detail dan mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan. Teknik pengumpulan data yang dipakai meliputi wawancara dan observasi langsung di aplikasi Serang Bahagia di Kabupaten Serang dan RAGEM di Kota Serang untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada penelitian berjudul *“Comparison of digital democracy: Case study on the provision of public space to convey aspirations in public services in Serang City and Serang Regency”*, fokus utamanya adalah aplikasi pemerintah dalam penyediaan ruang public untuk memberikan masukan, saran, maupun aspirasi dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama pelayanan public kepada masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

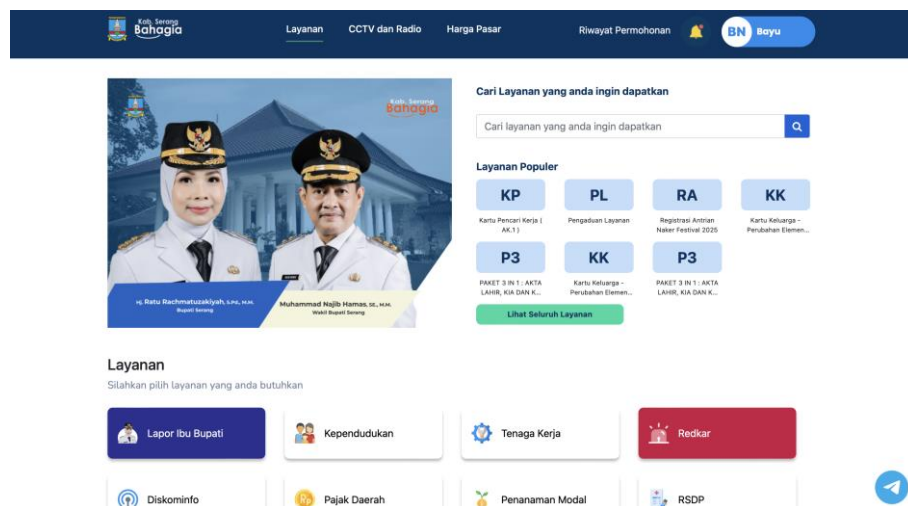
### **1. Serang Bahagia di Kabupaten Serang**

Di Kabupaten Serang, terdapat aplikasi dan sistem informasi untuk menyampaikan aspirasi bernama Serang Bahagia. "Serang Bahagia" adalah nama aplikasi yang diluncurkan Pemerintah Kabupaten Serang untuk memudahkan warga mengakses berbagai layanan publik

dengan mudah, termasuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada pemerintah. Penerapan Serang Bahagia Digital di Kabupaten Serang menjadi bukti konkret pelaksanaan tata kelola pemerintahan berbasis digital. DiskominfoSatik Kabupaten Serang sebagai pihak penggagas membangun sebuah platform layanan publik digital berkonsep “*One Stop Service*” yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu portal. Kehadiran aplikasi ini merupakan langkah untuk mewujudkan visi dan misi Pemerintah Kabupaten Serang dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, transparan, serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Fitur-fitur di dalamnya mencakup beragam pelayanan, mulai dari administrasi kependudukan, proses perizinan, pembayaran pajak, layanan kesehatan, hingga pengadaan masyarakat.

Penerapannya aplikasi ini masih belum optimal karena menghadapi sejumlah kendala seperti minimnya sosialisasi, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta keterbatasan anggaran untuk pengembangan dan penyebaran informasi mengenai aplikasi tersebut. Kendati begitu, inisiatif digitalisasi pelayanan publik ini tetap meningkatkan efisiensi dan memberi manfaat bagi masyarakat meskipun jumlah unduhan aplikasi baru menyentuh angka 100.000 pengguna.

Layanan pengaduan yang paling banyak digunakan di Kabupaten Serang adalah aplikasi SPAN LAPOR. Namun, layanan ini dikelola secara nasional oleh Kementerian Dalam Negeri, yang kemudian menindaklanjuti di setiap wilayah tempat pengaduan diajukan. Sistem ini tidak hanya memungkinkan penyampaian pengaduan dan aspirasi, tetapi juga dapat digunakan untuk mengajukan permohonan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik.



Persoalan pemanfaatan inovasi pelayanan publik seperti "Serang Bahagia" juga terjadi di daerah lain. Pemerintah telah meluncurkan aplikasi untuk memperluas ruang publik guna menyampaikan aspirasi dan keluhan terkait layanannya, tetapi belum banyak masyarakat yang memanfaatkannya. Minimnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan ruang publik menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Serang belum sepenuhnya siap memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam pelaksanaannya, pengurusan administrasi melalui aplikasi *Serang Bahagia* sebenarnya dapat dilakukan dengan cepat selama sistem berfungsi normal. Namun, ketika aplikasi mengalami error atau kendala teknis, masyarakat kerap terpaksa datang langsung ke instansi terkait untuk menyelesaikan kebutuhan administrasinya. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan digital sudah disediakan, kestabilan sistem belum sepenuhnya mampu memberikan kemudahan bagi pengguna. Dengan demikian, walaupun *Serang Bahagia* telah memenuhi aspek digitalisasi pelayanan publik, tingkat keandalannya masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi standar kualitas layanan yang diharapkan masyarakat.

Aplikasi *Serang Bahagia* memperlihatkan bahwa kesiapan institusi pemerintah belum sepenuhnya sejalan dengan tingkat kompleksitas teknologi yang dioperasikan. Meskipun demikian, tidak dapat disangkal bahwa aplikasi tersebut telah memberikan rasa puas kepada masyarakat melalui hadirnya inovasi pelayanan publik yang semakin modern. Pemerintah daerah perlu menambah jumlah petugas yang memonitor laporan secara real time serta mengembangkan sistem notifikasi otomatis agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan aduannya.

Aplikasi *Serang Bahagia* memiliki potensi besar dalam memperkuat ikatan emosional antara pemerintah dan masyarakat. Kehadiran fitur "Lapor Ibu Bupati" menjadi wujud empati digital yang memberi kesempatan bagi warga untuk menyampaikan aspirasi secara langsung tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang. Fitur ini menunjukkan perhatian pemerintah terhadap kebutuhan pengguna sekaligus menjadi penerapan nyata dari konsep *citizen-centered service* (Nurrohman, 2020).

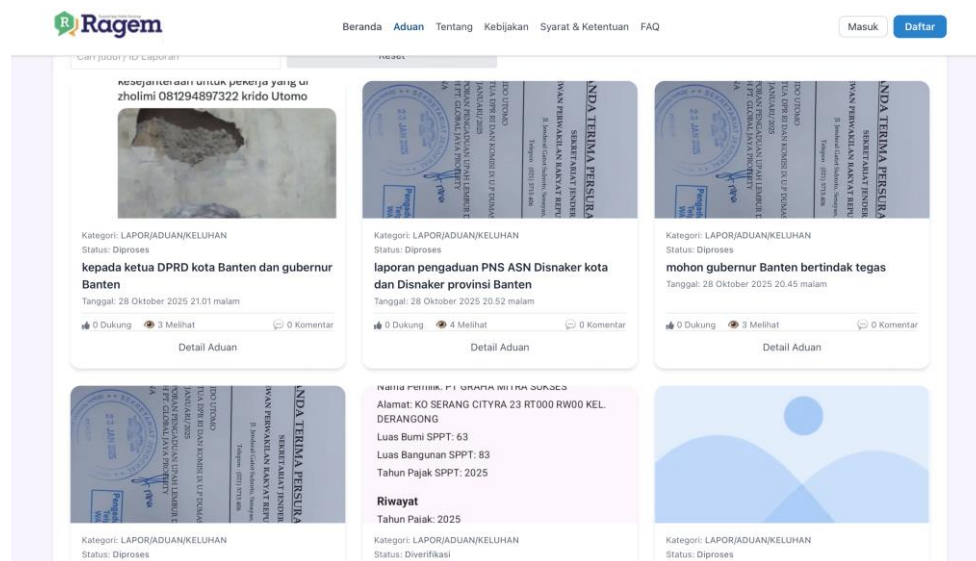
Potensi tersebut belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena masih banyak warga yang tidak memiliki kemampuan literasi digital yang memadai untuk mengoperasikan fitur tersebut. Oleh sebab itu, Pemerintah Kabupaten Serang perlu memperluas program literasi digital berbasis komunitas agar bentuk empati dalam pelayanan tidak sekadar menjadi simbol,

melainkan benar-benar terwujud melalui kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk para lansia dan warga yang tinggal di wilayah terpencil (Ramadhan & Nurrohman, 2023).

## **2. RAGEM Di Kota Serang**

Aplikasi "RAGEM" merupakan aplikasi layanan publik terpadu yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Serang untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai informasi dan layanan publik dalam satu platform. RAGEM merupakan singkatan dari Religius, Adaptif, Hebat, Edukatif, dan Modern. Salah satu fitur yang dirancang khusus untuk menangani pengaduan warga adalah RABEG, yang merupakan singkatan dari Reaksi terhadap Berita Warga.

Pemerintah Kota Serang turut mendorong digitalisasi layanan publik melalui pengembangan aplikasi RAGEM, yang merupakan akronim dari Religius, Adaptable, Great, Educate, dan Modern. Inovasi ini dikembangkan oleh Diskominfo Kota Serang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, memperoleh informasi publik, serta menyalurkan aspirasi terkait pelayanan pemerintah. RAGEM hadir sebagai versi penyempurnaan dari aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) yang dirilis pada 2019 dan sebelumnya berfokus pada penanganan keluhan seperti jalan rusak atau masalah persampahan. Melalui RAGEM, berbagai layanan publik yang sebelumnya berdiri sendiri kini diintegrasikan dalam satu platform yang menyediakan akses CCTV publik, layanan pajak, layanan darurat 112, pendaftaran bantuan sembako, serta berbagai informasi sosial lainnya. Tingkat efektivitas RAGEM dalam mendukung e-government di Kota Serang tercatat sebesar 77,95%, yang menunjukkan kategori baik. Meski demikian, sejumlah kendala masih dijumpai, antara lain rendahnya jumlah pengguna yang terlihat dari unduhan aplikasi yang baru sedikit di atas seribu, prosedur pendaftaran yang mengharuskan warga datang langsung ke instansi, serta frekuensi munculnya bug atau error pada sistem.



Penggunaan RABEG pada aplikasi RAGEM telah diadopsi secara luas oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan tingginya tingkat literasi di Kota Serang terkait pemanfaatan teknologi informasi untuk mengakses layanan publik. Aplikasi ini diluncurkan dengan pengembangan yang berkelanjutan. Fitur-fitur yang disediakan cukup canggih. Pengelolaan aplikasi dalam menanggapi pengaduan masyarakat dalam beberapa kasus telah lebih akuntabel. Hal ini menunjukkan kesiapan Pemerintah Kota Serang untuk menyediakan ruang publik bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya. Sementara itu, masyarakat Kota Serang juga memiliki tingkat literasi yang tinggi untuk memanfaatkan aplikasi ini sebagai ruang untuk menyampaikan aspirasi terkait layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Dalam menerapkan aplikasi Ragem, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang menghadapi sejumlah hambatan, di antaranya: Faktor Sumber Daya Manusia, hambatan internal berasal dari lingkungan Diskominfo Kota Serang sendiri. Sebagai dinas yang baru dibentuk dan masih berusia sangat muda, ketersediaan sumber daya manusia masih terbatas. Kompetensi pegawai yang ada juga belum mencukupi, baik dari segi keterampilan teknis maupun kemampuan manajerial dalam melaksanakan e-government. Selain itu, Diskominfo Kota Serang mengungkapkan bahwa mencari tenaga profesional yang memiliki keahlian sebagai programmer atau bidang serupa bukanlah hal yang mudah. Kendala eksternal muncul dari lingkungan di luar institusi, yaitu masyarakat Kota Serang. Pemahaman masyarakat terkait literasi digital masih rendah, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan



layanan e-government. Mayoritas warga berada pada kelompok ekonomi menengah ke bawah, sehingga akses terhadap internet bagi sebagian besar masyarakat masih menjadi kesulitan.

Ketidaksiapan Perangkat Lunak, meskipun Diskominfo Kota Serang telah melakukan berbagai inovasi, masyarakat masih sering mengeluhkan adanya aplikasi yang mengalami error. Kondisi ini membuat pengguna kebingungan ketika mengakses aplikasi layanan publik tersebut, sehingga menurunkan minat masyarakat untuk memanfaatkannya kembali. Diskominfo mengakui bahwa mereka menghadapi kendala dalam menyiapkan perangkat lunak yang ideal untuk mendukung pelayanan. Bahkan hingga kini, beberapa aplikasi masih berada pada tahap pengembangan dan belum dapat berfungsi secara optimal.

Keterbatasan Anggaran, minimnya anggaran menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaan program e-government. Implementasi sistem ini membutuhkan dukungan dana yang memadai untuk memastikan rencana yang telah disusun dapat direalisasikan. Namun, anggaran Diskominfo Kota Serang masih sepenuhnya bergantung pada APBD, dan jumlah yang dialokasikan untuk penerapan e-government masih sangat terbatas. Padahal, pengembangan e-government memerlukan biaya yang cukup besar. Salah satu alternatif solusi adalah bekerja sama dengan pihak swasta dalam pengembangan aplikasi tertentu.

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, diperlukan komitmen kuat dari kepala daerah beserta seluruh jajaran birokrasi dalam mendukung implementasi e-government. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan sejatinya merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan e-government juga sebaiknya tidak sepenuhnya berbasis proyek, melainkan dengan memanfaatkan tenaga ahli yang kompeten di bidang teknologi informasi, sehingga pembaruan data dapat dilakukan secara berkelanjutan dengan biaya yang lebih efisien. Selain itu, pemerintah pusat juga diharapkan memberikan penghargaan kepada daerah yang sukses memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, sehingga dapat memotivasi daerah lain untuk melakukan hal serupa.

### **3. Perbandingan Kedua Aplikasi**

Dari sudut pandang komparatif, dapat disimpulkan bahwa kedua aplikasi tersebut memiliki peluang besar untuk menjadi model *smart service* di wilayah Banten, asalkan kelemahan struktural dan teknis dapat diselesaikan melalui kerja sama antar lembaga. *Serang*

*Bahagia* menggambarkan aspek empati dan kedekatan pemerintah dengan masyarakat, sementara *Ragem* mencerminkan profesionalisme serta modernisasi dalam pengelolaan informasi publik.

Di Kota Serang, aplikasi **RAGEM** dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang sebagai platform induk yang menghimpun berbagai layanan publik digital. Aplikasi ini bertujuan mengintegrasikan layanan seperti pengaduan masyarakat (RABEG) dan layanan darurat 112 (Febratama et al., 2023).

Sementara itu, di Kabupaten Serang, aplikasi **Serang Bahagia** dibangun sebagai bagian dari program *Smart City Kabupaten Serang*. Aplikasi ini memiliki cakupan layanan yang lebih luas dalam aspek administrasi, perizinan, dan kependudukan. Dengan demikian, meskipun keduanya bergerak dalam ranah digitalisasi pelayanan publik, fokus pengembangannya berbeda. **Serang Bahagia** lebih diarahkan sebagai layanan administrasi dan perizinan satu pintu di tingkat kabupaten, sedangkan **RAGEM** menitikberatkan pada integrasi banyak aplikasi layanan dalam satu kota serta pengelolaan pengaduan dan layanan publik.

Walaupun RAGEM memiliki fitur yang beragam dan visi pengembangan yang ambisius, tantangan yang sering muncul meliputi sinkronisasi antar-OPD, integrasi dengan sistem lama, serta memastikan seluruh layanan benar-benar aktif melalui aplikasi. Faktor adopsi masyarakat dan literasi digital juga berpotensi menjadi hambatan, meskipun data khusus untuk Kota Serang masih terbatas.

Adapun salah satu kendala utama pada aplikasi **Serang Bahagia** adalah minimnya sosialisasi. Masih banyak warga Kabupaten Serang yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini sehingga tetap memilih datang langsung ke pusat layanan.

Kedua wilayah tersebut sama-sama mengimplementasikan aplikasi digital sebagai pintu masuk layanan publik, namun berada dalam konteks institusional dan operasional yang berbeda. Di Kota Serang, aplikasi **RAGEM** berfungsi sebagai *super-aplikasi* yang mengintegrasikan beragam layanan pemerintahan ke dalam satu platform. Melalui RAGEM, masyarakat dapat menyampaikan aduan seperti lampu jalan yang tidak berfungsi, mencari informasi mengenai UMKM lokal, hingga melakukan pembayaran PBB hanya dengan membuka satu aplikasi. Upaya pemerintah untuk mengonsolidasikan berbagai sistem lama ke dalam satu ekosistem digital mencerminkan tingkat ambisi yang tinggi untuk mewujudkan Kota Serang sebagai kota yang cerdas, efisien, dan responsif.

Masukan dari masyarakat menunjukkan bahwa meskipun RAGEM dianggap bermanfaat, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan stabilitas dan kecepatan sistem agar akses terhadap fitur aplikasi dapat berlangsung tanpa gangguan teknis. Selain itu, penyederhanaan antarmuka dan tata letak menu juga diperlukan agar aplikasi lebih mudah digunakan oleh seluruh kelompok masyarakat.

Di sisi lain, Kabupaten Serang mengembangkan aplikasi **Serang Bahagia** sebagai layanan satu pintu berbasis digital yang berfokus pada efisiensi administrasi. Melalui aplikasi ini, warga dapat mengajukan permohonan kependudukan dan perizinan, memantau perkembangan layanan, hingga berkomunikasi langsung dengan petugas melalui satu platform terpadu. Fokus utama aplikasi ini lebih diarahkan pada peningkatan kemudahan akses dalam pengurusan administrasi pemerintahan.

Masyarakat Kabupaten Serang pada umumnya menilai bahwa aplikasi Serang Bahagia telah membantu mempermudah proses pelayanan. Namun demikian, berbagai saran perbaikan tetap muncul, terutama terkait kebutuhan pembaruan (update) yang lebih rutin, peningkatan kecepatan akses, penyempurnaan informasi yang disediakan, respons yang lebih cepat dari layanan pelanggan apabila terjadi kendala teknis, serta penambahan fitur baru yang dapat memperluas manfaat aplikasi bagi pengguna.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan demokrasi digital antara Kabupaten Serang dan Kota Serang. Kesenjangan utama terlihat dari banyaknya ruang publik yang disediakan pemerintah bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, bahkan saran terkait penyediaan layanan publik. Kesenjangan juga terdapat pada akses warga setempat terhadap ruang publik tersebut. Warga Kota Serang lebih aktif dan mampu memanfaatkan teknologi informasi yang diluncurkan pemerintah daerah dibandingkan warga di Kabupaten Serang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adni, D. F., Rusadi, S., & Baharuddin, T. (2024). *Journal of Local Government Issues (LOGOS)* ) Adaptive Policy in Website-Based Digitization of Government Public Services : A Thematic Analysis. 7(1), 54–67.

- Akhmad, M., & Alfayn, N. (2022). From E-Government to Good Governance : Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *Jurnal Politik Walisongo*, 4(2), 19–40.
- Creswell, J. W. (2015). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Febratama, D., Sartika, I., & Nurrahman, A. (2023). EVALUASI PENERAPAN LAYANAN APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG) DI KOTA SERANG PROVINSI BANTEN. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1), 52–75. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.31823246>
- Ibad, S. (2020). *Development and Urgency of Public Services through E-Government in the Middle of Pandemi Covid-19*. 10(4), 263–277. <https://doi.org/10.5296/jpag.v10i4.17867>
- Kannapadang, D., Munawaroh, S., & Purwanto, S. A. (2025). *Optimizing E-Government for Enhanced Transparency and Accountability in Local Governance*. 13(5), 4203–4212. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.3962>
- Nurrohman, B. (2020). E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA INOVASI DALAM PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG. *Jurnal Polinter*, 5(2), 20–30.
- Ramadhan, G., & Nurrohman, B. (2023). Women and Development: Women’s Struggle for Labour Participation in Banten. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 5(2), 82–96. <https://doi.org/10.24076/jspg.v5i2.1339>.