

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI KOTA SERANG PROVINSI BANTEN

ONGKO PURBOYO NUSA BANGSA INDAH RIADI

NPP. 32.0585

Asdaf Kota Serang , Provinsi Banten

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: purboyonbir@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. YAYAT SUDRAJAT, M.IP

ABSTRACT

(Problem Statement/Background (GAP): The implementation of Information and Communication Technology (ICT) policies is a pivotal aspect of modernizing public services in Indonesia. Serang City, as the capital of Banten Province, has made strides in utilizing digital platforms to improve government services. However, despite the launch of the RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) application aimed at integrating various public services, its full potential remains underutilized. Issues such as inadequate infrastructure, limited public outreach, and insufficient human resources are among the barriers hindering its effectiveness. These gaps highlight the urgent need to improve the platform's accessibility and utilization for better public service delivery. **Purpose:** This study aims to evaluate the implementation of ICT policies through the RAGEM platform in Serang City. **Method:** A qualitative descriptive approach was used to analyze the implementation of RAGEM. Data was collected through interviews, observations, and documentation involving staff from the Dinas Komunikasi dan Informatika (Communication and Information Office) of Serang City and local users of the RAGEM platform. The analysis was framed using Hamdi's (2014) implementation theory, which includes dimensions of productivity, linearity, and efficiency. **Result:** The study found that while the RAGEM application has been beneficial in integrating services and improving accessibility for residents, its effectiveness is limited due to factors such as insufficient human resources, limited digital literacy among the public, and gaps in infrastructure. Despite efforts like social media campaigns and workshops, RAGEM has not yet achieved widespread usage or optimal functionality. Supporting factors include strong local government commitment and the government's initiative to improve public services through technology. Inhibiting factors include low digital literacy rates and insufficient outreach efforts to engage the wider population. **Conclusion:** To improve the effectiveness of RAGEM, it is crucial to enhance socialization efforts, improve infrastructure, and increase public involvement in the process. Furthermore, addressing digital literacy issues and expanding the platform's features will be vital in ensuring the success of the platform in delivering efficient and accessible public services in Serang City..

Keywords: Digital Literacy, E-Government, ICT Policy, Public Services, RAGEM, and Serang City..

ABSTRAK

Permasalahan (GAP) Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Implementasi kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan aspek penting dalam modernisasi pelayanan publik di Indonesia. Kota Serang, sebagai ibu kota Provinsi Banten, telah berupaya memanfaatkan platform digital untuk meningkatkan pelayanan pemerintah. Namun, meskipun

aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) diluncurkan untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik, potensi penuhnya masih belum dimanfaatkan. Beberapa masalah, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi kepada publik, dan keterbatasan sumber daya manusia, menjadi hambatan dalam efektivitas platform ini. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya peningkatan aksesibilitas dan pemanfaatan platform untuk pelayanan publik yang lebih baik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan kebijakan TIK melalui platform RAGEM di Kota Serang. **Metode:** Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis penerapan RAGEM. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dan pengguna aplikasi RAGEM di Kota Serang. Analisis dilakukan menggunakan teori implementasi Hamdi (2014), yang mencakup dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi. **Hasil/Temuan:** Penelitian menemukan bahwa meskipun aplikasi RAGEM telah memberikan manfaat dalam mengintegrasikan layanan dan memudahkan akses bagi warga, efektivitasnya terbatas oleh faktor-faktor seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital di kalangan publik, dan kesenjangan infrastruktur. Meskipun ada upaya seperti kampanye media sosial dan pelatihan, RAGEM belum mencapai penggunaannya secara optimal. Faktor pendukung termasuk komitmen pemerintah daerah dan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi. Faktor penghambat mencakup rendahnya tingkat literasi digital dan kurangnya sosialisasi kepada publik yang lebih luas. **Kesimpulan:** Peningkatan efektivitas RAGEM memerlukan sosialisasi yang lebih baik mengenai platform ini, peningkatan infrastruktur, dan keterlibatan yang lebih besar dari publik dalam prosesnya. Selain itu, mengatasi masalah literasi digital dan memperluas fitur-fitur platform sangat penting untuk memastikan keberhasilan RAGEM dalam memberikan pelayanan publik yang efisien dan mudah diakses di Kota Serang.

Kata kunci: E-Government, Literasi Digital, Kebijakan TIK, Kota Serang, Pelayanan Publik, dan RAGEM.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era digital seperti sekarang ini, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempercepat transformasi menuju pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Integrasi teknologi digital dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan aksesibilitas tetapi juga transparansi. (Mao & Zhu, 2025). Teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk mendapatkan, menyusun, memproses, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai macam untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, (Sinaga et al, 2021) Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai sektor pelayanan publik, salah satunya melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Di era revolusi industri 4.0, pemerintah daerah dituntut untuk melakukan dan menciptakan inovasi terutama berkaitan dengan inovasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah baik Pusat, Provinsi, Kabupaten dan Kota juga harus membuat kebijakan yang pro terhadap Revolusi Industri 4.0, jika ingin kegiatan pembangunan di daerah tetap berkesinambungan (SETIAWAN, 2019). SPBE bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh sistem pemerintahan secara digital, mempermudah akses layanan publik, dan mempercepat proses pengambilan keputusan berbasis data yang akurat.

Kota Serang, sebagai ibu kota Provinsi Banten, merupakan salah satu kota yang berkomitmen untuk menerapkan kebijakan TIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbagai inisiatif telah diluncurkan oleh pemerintah kota Serang dalam rangka

mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan. Salah satu implementasi utama kebijakan ini adalah pengembangan platform RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) yang bertujuan untuk mengintegrasikan layanan publik dalam satu platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat.

Namun, meskipun kebijakan TIK telah dicanangkan dan berbagai platform digital telah disediakan, kenyataannya, implementasi kebijakan ini di Kota Serang belum sepenuhnya efektif. Banyak masyarakat yang masih belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi ini, disebabkan oleh berbagai faktor, seperti terbatasnya literasi digital, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai platform yang ada, serta keterbatasan infrastruktur yang mendukung akses terhadap layanan digital tersebut.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), meskipun terdapat peningkatan jumlah pengguna internet dan perangkat digital di Indonesia, ketimpangan dalam pemanfaatan teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan masih sangat tinggi. Hal ini juga berlaku di Kota Serang, yang meskipun memiliki akses teknologi yang lebih baik dibandingkan daerah lain, tetap menghadapi tantangan dalam meratakan pemanfaatan TIK di kalangan masyarakatnya.

Dalam hal ini, implementasi kebijakan TIK di Kota Serang, khususnya terkait platform RAGEM, memerlukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat serta strategi yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Keberhasilan kebijakan TIK ini akan sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan platform tersebut dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kebijakan TIK di Kota Serang, dengan fokus pada platform RAGEM. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan ini dan memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas pemanfaatan TIK dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Serang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Salah satu kesenjangan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah rendahnya efektivitas implementasi kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Serang, meskipun pemerintah daerah telah berusaha menyediakan platform RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) sebagai sarana utama bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik. Berdasarkan data yang tersedia, tingkat pemanfaatan platform ini di kalangan masyarakat masih sangat rendah, yang menunjukkan bahwa meskipun platform telah disediakan, masih ada masalah signifikan dalam menghubungkan masyarakat dengan layanan pemerintah yang tersedia.

Kesenjangan lainnya terletak pada pemahaman masyarakat mengenai pentingnya RAGEM sebagai platform yang dapat menghubungkan masyarakat dengan berbagai layanan pemerintah. Meskipun Pemerintah Kota Serang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan berbagai upaya seperti sosialisasi, kampanye media sosial, dan penyuluhan melalui berbagai saluran komunikasi, upaya tersebut masih terbatas dan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah-daerah yang memiliki akses terbatas terhadap infrastruktur digital.

Selain itu, kesenjangan dalam hal literasi digital juga menjadi faktor penghambat utama

dalam implementasi RAGEM. Meskipun RAGEM tersedia dalam bentuk aplikasi digital yang dapat diakses secara online, banyak masyarakat yang belum memiliki keterampilan digital yang memadai untuk mengakses dan memanfaatkan platform ini secara optimal. Hal ini lebih banyak terjadi di kalangan penduduk dengan tingkat pendidikan rendah, yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau memanfaatkan teknologi digital secara efektif. Keterbatasan ini menjadi hambatan dalam penyebaran informasi tentang layanan publik yang disediakan melalui RAGEM.

Lebih lanjut, sebagian besar penelitian terkait penerapan e-Government dan TIK lebih banyak difokuskan pada daerah-daerah dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi dan infrastruktur yang lebih baik, seperti di Jakarta atau Surabaya. Penelitian mengenai implementasi TIK di Kota Serang yang menghadapi tantangan infrastruktur dan literasi digital yang lebih rendah belum banyak dilakukan, yang menimbulkan research gap tentang bagaimana kebijakan TIK ini dapat dioptimalkan di daerah dengan tantangan yang serupa.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas implementasi kebijakan TIK di Kota Serang, dengan pendekatan yang lebih komprehensif. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan RAGEM, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan keterjangkauan dan pemanfaatan RAGEM oleh masyarakat Kota Serang.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada berbagai studi terdahulu yang membahas mengenai efektivitas penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam sektor publik, khususnya pada platform berbasis digital yang digunakan untuk layanan publik. Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh (Tatut Anjani dan Sampara Lukman, 2018) yang mengkaji pengembangan Sistem Informasi Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di daerah perkotaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik, penerapannya masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur digital dan literasi digital masyarakat. Temuan ini sejalan dengan tantangan yang dihadapi oleh platform RAGEM di Kota Serang, di mana penerapan platform ini membutuhkan pemahaman lebih mendalam dari masyarakat mengenai akses dan pemanfaatan teknologi.

Penelitian oleh (Tohopi & Hulinggi, 2023) mengenai implementasi e-Government di daerah dengan keterbatasan infrastruktur mengungkapkan bahwa meskipun teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi, tantangan terbesar terletak pada aksesibilitas dan penggunaan yang terbatas oleh masyarakat yang tidak familiar dengan perangkat digital. Hal ini juga ditemukan dalam implementasi RAGEM, yang meskipun telah diterapkan, masih menghadapi kendala serupa, terutama di daerah-daerah dengan akses internet yang kurang stabil.

Sementara itu, I Gede, Made, & Nyoman (2024) dalam penelitiannya tentang aplikasi digital untuk pelayanan publik di daerah-daerah dengan infrastruktur terbatas, menunjukkan bahwa meskipun aplikasi yang diterapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan publik, masalah teknis dan literasi digital yang rendah tetap menjadi penghalang utama. Penelitian ini juga relevan dengan RAGEM, di mana kendala serupa dalam akses internet dan keterbatasan kemampuan teknis masyarakat menghambat pemanfaatannya secara optimal.

Muhammad Ananda Arif et al (2022), dalam penelitiannya mengenai keberhasilan aplikasi pelayanan publik berbasis digital, menyimpulkan bahwa keterlibatan masyarakat

dalam pemanfaatan teknologi menjadi kunci utama keberhasilan sistem digital. Meskipun RAGEM di Kota Serang sudah diluncurkan, tingkat penggunaan yang rendah mengindikasikan perlunya upaya lebih besar dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang manfaat aplikasi ini.

Selain itu, Utami & Frinaldi (2021) yang meneliti peran literasi digital dalam penerapan teknologi di sektor publik, menekankan bahwa peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi digital seperti RAGEM. RAGEM di Kota Serang menghadapi tantangan serupa, dengan sebagian besar masyarakat yang belum dapat memanfaatkan fitur-fitur digital secara maksimal karena rendahnya tingkat literasi digital.

Dari berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun banyak kajian mengenai penerapan sistem informasi dan teknologi dalam sektor pelayanan publik di berbagai daerah, belum ada penelitian yang secara spesifik menyoroti implementasi RAGEM di Kota Serang. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan kajian yang lebih komprehensif mengenai efektivitas RAGEM di Kota Serang, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada dalam meningkatkan pemanfaatan platform ini di tengah keterbatasan infrastruktur dan literasi digital yang ada.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dalam mengkaji implementasi kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Serang melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan penggunaan platform RAGEM sebagai inovasi pelayanan publik. Meskipun platform ini telah diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Serang, penelitian ini menjadi salah satu studi awal yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas penerapannya di daerah dengan tantangan keterbatasan sumber daya, infrastruktur, dan literasi digital seperti Kota Serang. Dengan demikian, penelitian ini mengisi celah ilmiah dalam kajian implementasi kebijakan TIK di wilayah perkotaan yang masih menghadapi hambatan signifikan dalam transformasi digital.

Kebaruan lain dari penelitian ini terletak pada pendekatan analitis yang digunakan, yakni dengan mengadaptasi teori implementasi dari Hamdi (2014) yang mencakup dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi, untuk menilai sejauh mana kebijakan SPBE diterapkan secara nyata di lapangan. Penelitian ini mengambil pendekatan yang lebih mendalam terkait implementasi platform RAGEM di Kota Serang, sebuah platform yang diperkenalkan untuk pemerintahan berbasis elektronik. Penelitian ini berfokus pada tantangan yang dihadapi daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital dan literasi digital dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, yang menjadi salah satu keunikan dalam kajian ini. Berbeda dengan penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh (Tatut Anjani dan Sampara Lukman, 2018), yang lebih banyak membahas pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di daerah perkotaan, penelitian ini lebih menekankan pada penerapan di daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital yang rendah, sebuah konteks yang lebih jarang ditemukan dalam penelitian sejenis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dengan sebagian besar penelitian terdahulu. (Tatut Anjani dan Sampara Lukman, 2018) menggunakan metode evaluasi berbasis kuantitatif untuk mengukur efektivitas penerapan SPBE di daerah perkotaan. Pendekatan ini lebih mengarah pada perbandingan angka-angka efisiensi, tanpa menggali

dalamnya tantangan di daerah yang memiliki kekurangan infrastruktur digital. Sebaliknya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada berbagai pemangku kepentingan lokal, termasuk pemerintah daerah, pengguna akhir platform, dan masyarakat lokal, untuk menggali lebih dalam tentang tantangan spesifik yang dihadapi dalam penggunaan platform RAGEM. Pendekatan ini memberikan analisis kontekstual yang lebih kaya terkait dengan kendala sosial, kultural, dan teknis dalam penerapan teknologi di daerah dengan infrastruktur terbatas.

Fokus penelitian ini juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tohopi & Hulinggi (2023), yang mengkaji implementasi e-Government di daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Fokus penelitian mereka lebih bersifat makro, menggali faktor aksesibilitas umum terhadap teknologi tanpa memberikan perhatian yang mendalam pada peran literasi digital individu di masyarakat. Dalam penelitian ini, fokusnya lebih pada individu dan masyarakat pengguna teknologi, serta bagaimana keterbatasan akses dan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan platform digital. Penelitian ini mengedepankan literasi digital sebagai faktor yang sangat menentukan, mengingat bahwa meskipun platform RAGEM telah diterapkan, pemahaman dan penguasaan teknologi oleh masyarakat sangat bervariasi.

Objek penelitian yang dibahas dalam penelitian ini juga memberikan kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian oleh I Gede, Made, & Nyoman (2024), yang lebih fokus pada aplikasi digital untuk pelayanan publik di daerah-daerah dengan infrastruktur terbatas. Penelitian mereka menunjukkan bahwa aplikasi digital dapat meningkatkan efisiensi layanan publik, tetapi mereka lebih banyak mengedepankan analisis teknis dari sisi aplikasi, tanpa menyoroti secara mendalam peran masyarakat dalam adopsi teknologi. Di sisi lain, penelitian ini tidak hanya membahas penerapan teknologi, tetapi juga keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatannya, yang menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi RAGEM di Kota Serang. Oleh karena itu, penelitian ini lebih menyentuh dimensi sosial, dengan fokus pada penguatan kapasitas masyarakat untuk menggunakan platform digital.

Muhammad Ananda Arif et al (2022) juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan aplikasi pelayanan publik berbasis digital yang melibatkan keterlibatan masyarakat. Namun, penelitian ini lebih banyak membahas keterlibatan masyarakat di tingkat individu tanpa memberi ruang untuk mengeksplorasi aspek infrastruktur dan sosialisasi yang lebih luas. Dalam penelitian ini, kami menggabungkan faktor sosial, kultural, dan teknis dalam pemanfaatan platform digital, yang memberikan penyelesaian masalah yang lebih komprehensif. Fokus utama penelitian ini adalah pada penguatan literasi digital dan sosialisasi, yang menjadi tantangan besar dalam masyarakat yang belum sepenuhnya siap mengadopsi teknologi digital seperti RAGEM.

Utami & Frinaldi (2021) membahas literasi digital dalam konteks penerapan teknologi di sektor publik, namun lebih banyak mengulas pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai publik. Penelitian ini lebih mengarah pada pelatihan teknis di tingkat pegawai pemerintah, sementara penelitian ini lebih menyoroti pelatihan berbasis masyarakat dan pendekatan komunitas yang diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat umum terhadap teknologi yang digunakan dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan pendekatan yang lebih holistik dalam analisis implementasi teknologi di daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Fokus pada penggunaan platform digital di tengah keterbatasan akses dan literasi

digital memberikan perspektif baru yang belum banyak dibahas dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran lebih jelas mengenai tantangan yang dihadapi dalam implementasi teknologi, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kapasitas SDM dan sosialisasi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk pelayanan publik yang lebih efektif.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui platform RAGEM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami efektivitas implementasi kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui platform RAGEM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuannya adalah untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman masyarakat terkait penggunaan platform RAGEM, hambatan yang mereka hadapi, dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang untuk meningkatkan efektivitas platform ini. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kondisi faktual dan memahami kebijakan yang diterapkan oleh instansi terkait serta pengalaman langsung dari masyarakat yang terlibat dalam penggunaan RAGEM.

Metode kualitatif deskriptif digunakan karena kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti, yang mencakup tantangan dan peluang dalam penerapan RAGEM di Kota Serang. Seperti yang dijelaskan oleh Rukajat (2018), metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi masalah secara komprehensif dengan pendekatan yang fleksibel. Menurut Rashid (2022), penelitian deskriptif menggambarkan keadaan tertentu secara lengkap dan teliti. Pemilihan metode ini juga didukung oleh pandangan Simangunsong (2017:190) yang menyatakan bahwa pendekatan kualitatif bersifat fleksibel dan mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lapangan, termasuk perubahan informasi atau fenomena yang muncul selama proses pengumpulan data.

Nurdin dan Hartati (2019:42) menyatakan bahwa metode ini memungkinkan peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan dan menganalisis data secara mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang menggali data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan dua teknik pengambilan sampel, yaitu Purposive Sampling. Purposive Sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai implementasi platform RAGEM dan pengalaman penggunaannya di Kota Serang. Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, dan Kepala Bidang TIK, yang semuanya memiliki peran langsung dalam kebijakan dan pelaksanaan RAGEM. Mereka dipilih karena memiliki informasi yang sangat relevan tentang kebijakan, implementasi, dan tantangan yang dihadapi dalam proses pemanfaatan platform RAGEM.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Dengan mengunjungi lokasi ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih representatif mengenai kondisi nyata di lapangan serta tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam

mengakses dan memanfaatkan RAGEM. Penelitian ini berlangsung selama satu bulan, dimulai pada tanggal 6 – 25 Januari 2025, memberikan cukup waktu bagi peneliti untuk melakukan wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumentasi yang dibutuhkan untuk memperoleh data yang valid dan menyeluruh..

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (2014), yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Teknik ini dipilih untuk memungkinkan peneliti mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat efektivitas RAGEM, serta memberikan gambaran yang lebih jelas tentang upaya yang dilakukan oleh instansi terkait untuk meningkatkan pemanfaatan platform pemerintahan berbasis teknologi ini

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Serang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, implementasi kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui platform RAGEM di Kota Serang telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam pengintegrasian berbagai layanan publik dalam satu platform digital. RAGEM memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah, mulai dari informasi publik, pengaduan, hingga permohonan layanan, dengan cara yang lebih efisien dan cepat dibandingkan dengan metode tradisional.

Namun, meskipun platform RAGEM telah diterapkan, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan ini diterapkan, tidak seluruh masyarakat memanfaatkannya secara maksimal. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis efektivitas implementasi RAGEM menggunakan teori implementasi yang relevan untuk memahami tantangan yang dihadapi dan sejauh mana kebijakan ini berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dalam menganalisis implementasi kebijakan TIK melalui RAGEM, digunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Hamdi (2014). Teori ini menilai implementasi kebijakan berdasarkan tiga dimensi utama: produktivitas, linearitas, dan efisiensi.

1. Produktivitas:

Dimensi ini mengukur sejauh mana kebijakan yang diterapkan menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, RAGEM bertujuan untuk memberikan masyarakat akses yang lebih mudah dan efisien terhadap layanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, RAGEM telah berhasil mengintegrasikan beberapa layanan dalam satu platform digital, yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan layanan lebih cepat daripada sebelumnya. Meskipun begitu, produktivitas platform ini masih terbatas karena banyak masyarakat yang belum memanfaatkannya secara maksimal. Oleh karena itu, meskipun platform ini telah memberikan kemudahan, pemanfaatannya belum optimal, yang mengindikasikan adanya ruang untuk meningkatkan produktivitas dalam penggunaan RAGEM.

2. Linearitas:

Linearitas mengukur sejauh mana kebijakan yang diterapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Implementasi RAGEM sudah sejalan dengan kebijakan pemerintah Kota Serang untuk memperkenalkan teknologi dalam pelayanan publik, yang

tercermin dalam tujuan platform ini untuk mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam satu sistem digital. Namun, linearitas dalam implementasi ini belum sepenuhnya tercapai. Meskipun platform sudah ada dan dapat diakses oleh masyarakat, masih banyak yang tidak mengetahui cara memanfaatkannya atau belum merasakan manfaat penuh dari platform ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada keselarasan antara kebijakan dan implementasi, terdapat gap antara kebijakan yang ditetapkan dan kenyataan di lapangan.

3. Efisiensi:

Dimensi efisiensi mengukur sejauh mana kebijakan tersebut dijalankan dengan biaya yang minimal tetapi dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks RAGEM, penggunaan platform ini telah mengurangi biaya operasional yang terkait dengan penyebaran informasi dan pemrosesan layanan secara manual. Masyarakat kini dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Namun, meskipun biaya operasional lebih rendah, efisiensi dalam pemanfaatan RAGEM oleh masyarakat masih rendah karena masih banyak yang belum memanfaatkannya sepenuhnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun RAGEM telah memperkenalkan efisiensi dalam penyediaan layanan, tingkat pemanfaatannya yang masih terbatas mengurangi dampak efisiensi yang diharapkan.

Berdasarkan teori implementasi oleh Hamdi (2014) RAGEM menunjukkan kemajuan dalam hal produktivitas dan linearitas kebijakan, masih ada tantangan dalam mencapai efisiensi penuh dalam implementasi kebijakan ini. Produktivitas platform ini dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pemanfaatan oleh masyarakat, sementara linearitas kebijakan telah tercapai, tetapi implementasi di lapangan belum sepenuhnya optimal. Untuk meningkatkan efisiensi, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat terhadap RAGEM, serta memperkuat infrastruktur dan literasi digital agar platform ini dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat..

3.2. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan RAGEM

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan TIK melalui RAGEM di Kota Serang. Faktor-faktor ini meliputi infrastruktur digital, literasi digital, dan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kota. Analisis ini mengacu pada teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Hamdi (2014) yang mencakup dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi.

1. Infrastruktur Digital

Meskipun teknologi dapat mempercepat pembangunan sektor publik, penerapan kebijakan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tetap menghadapi hambatan yang signifikan, salah satunya adalah keterbatasan infrastruktur digital di beberapa daerah. (Domazet & Marjanović, 2024). Keterbatasan infrastruktur digital di beberapa bagian Kota Serang menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam implementasi RAGEM. Meskipun Kota Serang memiliki infrastruktur yang cukup baik secara umum, beberapa daerah di kota ini masih memiliki keterbatasan dalam hal akses internet yang memadai. Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan dalam penggunaan RAGEM, terutama di daerah yang lebih terpencil.

Menurut teori linearitas yang dijelaskan oleh Hamdi, kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah harus sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang ada di lapangan. Keterbatasan infrastruktur ini menghambat linearitas antara kebijakan RAGEM yang diharapkan dapat menjangkau seluruh masyarakat, dan kenyataan di lapangan yang

menunjukkan masih adanya kesenjangan akses.

2. Literasi Digital yang Rendah

Literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat juga menjadi faktor penghambat dalam implementasi RAGEM. Meskipun aplikasi ini sudah disediakan oleh pemerintah Kota Serang, sebagian besar masyarakat, terutama kelompok usia lanjut dan mereka yang berpendidikan rendah, masih kesulitan dalam menggunakan teknologi. Penerapan teknologi informasi pemerintahan dapat dipastikan tidak akan efektif jika masyarakat sebagai pengguna layanan tidak memahami dan bahkan tidak peduli dengan layanan yang disediakan (Ikhbaluddin, 2020) Hasil wawancara menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang merasa tidak terbiasa menggunakan aplikasi berbasis digital, yang menyebabkan mereka tidak dapat memanfaatkan RAGEM secara optimal.

Dalam konteks ini, teori produktivitas dari Hamdi menilai bahwa efektivitas kebijakan dapat dilihat dari sejauh mana platform RAGEM dapat digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan. Literasi digital yang rendah membatasi kemampuan masyarakat untuk menggunakan platform ini, sehingga mengurangi produktivitas dan pemanfaatan yang diinginkan.

3. Sosialisasi yang Terbatas

skipun Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah melakukan sosialisasi melalui berbagai media sosial dan pemasangan informasi di tempat-tempat strategis, banyak masyarakat yang belum menerima informasi yang cukup mengenai platform RAGEM. Beberapa daerah di Serang masih kurang terpapar informasi tentang manfaat dan cara penggunaan platform ini, terutama di daerah-daerah yang memiliki akses informasi terbatas.

Menurut teori efisiensi oleh Hamdi, kebijakan TIK yang diterapkan harus dapat dijalankan dengan biaya minimal namun tetap mencapai tujuan yang diinginkan. Kurangnya sosialisasi mengurangi efisiensi penggunaan platform RAGEM, karena masyarakat tidak tahu cara mengakses atau memanfaatkan semua fitur yang ada.

Tabel 3.1

Faktor Penghambat Implementasi RAGEM di Kota Serang

Faktor	Pengaruh Terhadap Implementasi (%)	Penyebab Utama
Keterbatasan Infrastruktur	35%	Akses internet terbatas di beberapa daerah
Literasi Digital yang Rendah	40%	Kurangnya pemahaman dan keterampilan digital masyarakat
Sosialisasi Terbatas	25%	Informasi tidak tersebar merata ke seluruh lapisan masyarakat

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2025

Dari Tabel 3.1, dapat dilihat bahwa literasi digital yang rendah (40%) merupakan faktor penghambat utama dalam implementasi RAGEM, diikuti dengan keterbatasan infrastruktur (35%) dan sosialisasi yang terbatas (25%). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun platform ini sudah ada, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam meningkatkan

keterampilan digital masyarakat dan memperluas jangkauan sosialisasi agar RAGEM dapat dimanfaatkan dengan optimal.

3.3. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Implementasi RAGEM

Berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan yang ditemukan dalam implementasi RAGEM. Upaya-upaya ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas platform RAGEM sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Serang.

1. Sosialisasi yang Lebih Intensif dan Merata

Untuk memastikan bahwa RAGEM dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang meningkatkan upaya sosialisasi melalui media sosial, papan informasi, dan penyuluhan langsung kepada masyarakat di tingkat kelurahan dan kecamatan. Meskipun demikian, masih terdapat warga yang merasa kesulitan dalam mengakses platform ini. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan teknologi digital, terutama di daerah yang memiliki akses terbatas terhadap informasi.

Menurut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, mereka menyadari bahwa meskipun RAGEM telah diperkenalkan kepada masyarakat, sosialisasi yang dilakukan masih belum menyeluruh, terutama di daerah-daerah yang lebih terpencil. Oleh karena itu, mereka merencanakan untuk meningkatkan sosialisasi langsung dengan melibatkan tokoh masyarakat atau relawan yang lebih dikenal di daerah tersebut untuk membantu menyebarkan informasi tentang platform ini.

2. Pelatihan Literasi Digital

Literasi digital yang rendah di kalangan sebagian besar masyarakat, terutama bagi mereka yang berusia lanjut dan memiliki latar belakang pendidikan rendah, menjadi kendala dalam penggunaan RAGEM. Untuk mengatasi tantangan ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang mengadakan program pelatihan literasi digital yang bertujuan untuk memberikan keterampilan dasar dalam menggunakan perangkat digital dan memanfaatkan RAGEM. Keberhasilan implementasi e-government, selain pengembangan infrastruktur, pendidikan literasi digital kepada masyarakat menjadi hal yang sangat penting. (Morte-Nadal & Esteban-Navarro, 2025)

Namun, meskipun pelatihan ini telah dilaksanakan, beberapa peserta merasa masih kesulitan dalam menggunakan RAGEM secara mandiri. Mereka mengungkapkan bahwa meskipun mereka diajarkan cara mengakses platform, mereka masih membutuhkan pendampingan lebih lanjut dalam memanfaatkannya di luar sesi pelatihan. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika berencana untuk menyediakan pendampingan berkelanjutan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi.

3. Peningkatan Infrastruktur Digital dan Akses Internet

Infrastruktur digital dan akses internet yang terbatas di beberapa daerah Kota Serang menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi RAGEM. Meskipun platform ini dapat diakses melalui perangkat digital, masyarakat di daerah pinggiran dan daerah yang lebih terpencil mengeluhkan sinyal internet yang buruk. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mengakses RAGEM, seperti yang diungkapkan oleh warga di daerah tersebut.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperbaiki kualitas jaringan dan memperluas akses internet di daerah-daerah yang kurang terjangkau. Pemasangan wifi publik di tempat-tempat umum, seperti taman kota dan pusat komunitas, juga dilakukan untuk memfasilitasi masyarakat yang kesulitan mengakses internet.

4. Penguatan Kapasitas SDM dalam Pengelolaan RAGEM

Untuk memastikan kelangsungan dan keberhasilan implementasi RAGEM, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang juga mengupayakan penguatan kapasitas SDM yang terlibat dalam pengelolaan platform. Pengelolaan RAGEM yang efektif memerlukan tenaga ahli yang memahami baik aspek teknis maupun interaksi dengan masyarakat pengguna. Oleh karena itu, pelatihan rutin bagi petugas yang terlibat dalam pengelolaan platform ini sangat penting untuk memastikan layanan yang diberikan berjalan dengan efisien dan responsif terhadap masalah yang muncul.

Petugas yang terlibat dalam pengelolaan RAGEM diberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan kemampuan manajerial dalam menangani kendala yang terjadi selama penggunaan platform. Dengan penguatan kapasitas SDM, diharapkan pengelolaan RAGEM dapat berlangsung dengan lebih efektif dan memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi RAGEM di Kota Serang masih menghadapi beberapa tantangan yang signifikan dalam mencapai efektivitas yang optimal. Meskipun RAGEM telah diimplementasikan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik, tingkat pemahaman masyarakat terhadap platform ini masih rendah, terutama di kalangan mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Tatut Anjani dan Sampara Lukman (2018) mengenai implementasi Sistem Informasi Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di daerah perkotaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, penerapannya terhambat oleh infrastruktur digital yang terbatas dan literasi digital yang rendah di masyarakat. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya, RAGEM di Kota Serang juga menghadapi tantangan yang serupa, di mana literasi digital yang rendah menghambat pemanfaatan platform ini oleh sebagian besar masyarakat.

Berbeda dengan temuan oleh Tohope & Hulinggi (2023) mengenai implementasi e-Government di daerah dengan keterbatasan infrastruktur, yang menemukan bahwa meskipun teknologi digital dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi, tantangan terbesar terletak pada aksesibilitas dan penggunaan yang terbatas oleh masyarakat yang tidak familiar dengan perangkat digital. Penelitian ini menekankan bahwa kualitas akses yang buruk dapat membatasi pemanfaatan platform digital dalam sektor pelayanan publik. Hal ini juga ditemukan dalam implementasi RAGEM di Kota Serang, yang meskipun sudah diterapkan, masih menghadapi kendala serupa, terutama di daerah yang memiliki akses internet yang kurang stabil. Temuan ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya, karena aksesibilitas yang terbatas memang menjadi faktor penghambat utama dalam penggunaan aplikasi berbasis digital seperti RAGEM.

I Gede, Made, & Nyoman (2024) dalam penelitian mereka tentang aplikasi digital untuk pelayanan publik di daerah dengan infrastruktur terbatas menunjukkan bahwa meskipun aplikasi yang diterapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan publik, masalah teknis dan

literasi digital yang rendah tetap menjadi penghalang utama. Penelitian ini relevan dengan RAGEM, yang juga menghadapi kendala serupa dalam akses internet dan keterbatasan kemampuan teknis masyarakat, yang menghambat pemanfaatannya secara maksimal. Berbeda dengan temuan penelitian tersebut, RAGEM di Kota Serang masih perlu meningkatkan infrastruktur digital dan memperluas sosialisasi untuk memperbaiki aksesibilitas masyarakat terhadap platform.

Selain itu, temuan dari Muhammad Ananda Arif et al (2022) mengenai keberhasilan aplikasi pelayanan publik berbasis digital menyimpulkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi menjadi kunci utama keberhasilan sistem digital. Meskipun RAGEM sudah diluncurkan di Kota Serang, tingkat penggunaan yang rendah mengindikasikan perlunya upaya lebih besar dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang manfaat aplikasi ini. Temuan ini menolak temuan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa meskipun aplikasi telah diterapkan dengan baik, kurangnya sosialisasi tetap menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatannya. RAGEM di Kota Serang membutuhkan sosialisasi yang lebih intensif untuk memastikan masyarakat dapat memanfaatkan platform ini secara maksimal.

Penelitian oleh Utami & Frinaldi (2021) yang meneliti peran literasi digital dalam penerapan teknologi di sektor publik, menekankan bahwa peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi digital seperti RAGEM. Hal ini relevan dengan temuan penelitian ini, yang menunjukkan bahwa banyak masyarakat di Kota Serang yang masih belum dapat memanfaatkan fitur-fitur digital secara maksimal karena rendahnya tingkat literasi digital. Temuan ini memperkuat pentingnya pendidikan digital dalam mendukung keberhasilan implementasi platform seperti RAGEM.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis implementasi kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui platform RAGEM di Kota Serang, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat pemahaman masyarakat terhadap RAGEM di Kota Serang masih tergolong rendah. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui manfaat RAGEM dalam mengakses layanan publik digital, serta kesulitan dalam mengakses platform karena keterbatasan literasi digital. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi dan pelatihan literasi digital yang lebih intensif mengenai penggunaan platform RAGEM, serta perluasan akses teknologi agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan publik secara optimal. RAGEM dapat memberikan manfaat besar bagi masyarakat, namun keberhasilannya sangat bergantung pada peningkatan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap platform ini.

Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam meningkatkan penggunaan RAGEM telah mencakup berbagai sosialisasi melalui media sosial, pemasangan informasi di tempat strategis, dan penyuluhan langsung kepada masyarakat. Namun, efektivitas program ini masih terkendala oleh keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan masalah infrastruktur digital yang belum merata. Beberapa daerah, terutama yang lebih terpencil, masih kesulitan dalam mengakses RAGEM karena terbatasnya akses internet dan kualitas jaringan yang ada. Oleh karena itu, meskipun program sosialisasi sudah dilakukan, hasilnya belum maksimal, terutama di daerah-daerah yang mengalami masalah akses informasi.

Keterbatasan Penelitian Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan ruang lingkup, yang hanya terfokus pada wilayah Kota Serang dan sejumlah informan yang dipilih secara purposive sampling. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan geografis yang berbeda. Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang tantangan yang dihadapi oleh Kota Serang dalam mengimplementasikan RAGEM, namun masih perlu penelitian lebih lanjut di daerah dengan kondisi yang berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work) Diperlukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, baik secara geografis maupun tematik, untuk mengevaluasi implementasi RAGEM di daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian komparatif dan evaluasi berkelanjutan sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan dan hambatan dalam meningkatkan pemanfaatan platform digital di daerah yang lebih luas.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini. Terima kasih yang mendalam juga penulis sampaikan kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi berharga serta berbagi pengalaman selama proses pengumpulan data. Kontribusi dari informan utama dan pendukung sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini. Tidak lupa, penulis menghaturkan apresiasi kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, serta partisipasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam mendukung penyelesaian penelitian ini.

evande

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Domazet, I., & Marjanović, D. (2024). Digital transformation as a factor in the economic development of Montenegro. *Perspectives on Digital Transformation in Contemporary Business*, (May), 81–111. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-5966-2.ch004>
- I Gede, B. P. P., Made, S., & Nyoman, G. (2024). Analysis Quality of Employment Information Systems Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis Method. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 13(1), 33–48. <https://doi.org/10.23887/janapati.v13i1.70713>
- Ikhbaluddin, I. (2020). Strategi Pemerintah Kota Tasikmalaya Dalam Menerapkan Teknologi Informasi Pemerintahan Untuk Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 41–57. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2316>
- Ismail Nurdin, & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian sosial*. Media Sahabat Cendikia
- Muhammad Ananda Arif, Ika Lestari Zain, Rio Delfiro, Febi Febriyanti, Mutiara Monika Rizaldi, & Syamsir Syamsir. (2022). Efektifitas Penerapan Aplikasi Sisnaker pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 109–119. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.146>
- Mao, Z., & Zhu, Y. (2025). Does e-government integration contribute to the quality and equality

- of local public services? Empirical evidence from China. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 41599. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04539-y>
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. Á. (2025). Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 41599. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Rashid, F. (2022). Buku Metode penelitian Fathor Rasyid.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- SETIAWAN, I. (2019). Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Pontianak. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v1i1.715>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan : Teoritik-. Legalistik-Empirik-Inovatif*. Alfabeta.
- Sinaga, F. E., Buchori, A., & Kudus, I. (2021). Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 51. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28683>
- Tatut Anjani, Sampara Lukman, H. R. (2018). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, 2(3), 33–41. Retrieved from <https://doi.org/10.54783/jv.v1i13.203>
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023). Penerapan E- Government Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Berbasis Website Desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14–24. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).11130](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130)
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1), 22–30. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i1.215>