

Implementasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Kota Serang

Alifah Kartika Fauziah¹, Fadilah Rahmawati^{2*}, Nabila Fakhira³, Theresia Healthy Octafri Saragih Sidabalok⁴, Tizza Ajly Ramadhani⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

*Corresponding: fadilahrahma2145@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [15 Juni 2024]

Revised [14 August 2024]

Accepted [20 August 2024]

KATA KUNCI

Implementasi Kebijakan; Pelayanan Pengaduan; Reaksi Atas Berita Warga (RABEG)

KEYWORDS

Policy Implementation; Complaints Service; Reaction to Citizen News

This work is licensed under a:



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan informasi secara detail mengenai pengimplementasian program Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) di Kota Serang. Penelitian ini dilakukan terhadap Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang dan Masyarakat Kota Serang yang memiliki aplikasi RAGEM. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program RABEG belum optimal dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya partisipasi dalam penggunaan aplikasi RAGEM, kurangnya sosialisasi secara langsung dan kendala pada aplikasi. Penelitian ini bertujuan menjelaskan informasi secara detail mengenai pengimplementasian program Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) di Kota Serang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program RABEG belum optimal dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya partisipasi dalam penggunaan aplikasi RAGEM, kurangnya sosialisasi secara langsung dan kendala pada aplikasi.

ABSTRACT

This study aims to explain information in detail about the implementation of the Reaction to Citizen News (RABEG) program in Serang City. This research was conducted on the Serang City Communication and Information Office and the Serang City Community who have the RAGEM application. The method used in this study is the Qualitative method. The results of this study show that the RABEG program has not been optimal in its implementation. This is because there are several obstacles such as lack of participation in the use of the RAGEM application, lack of direct socialization and obstacles in the application. This study aims to explain in detail information about the implementation of the Reaction to Citizen News (RABEG) program in Serang City. The method used in this study is the Qualitative method. The results of this study show that the RABEG program has not been optimal in its implementation. This is because there are several obstacles such as lack of participation in the use of the RAGEM application, lack of direct socialization and obstacles in the application.

Pendahuluan

Konsep suatu implementasi banyak dibicarakan oleh beberapa ahli yang juga memberikan buah pemikirannya mengenai implementasi sebagai tahap proses suatu kebijakan. Pada dasarnya implementasi kebijakan adalah suatu aktivitas yang nampak setelah adanya arahan yang nyata dari kebijakan yang didalamnya terdapat input yang membeikan hasil pada *output* dan *outcomes* bagi sosial. Dalam pengimplementasian suatu kebijakan pastinya terdapat maksud, tujuan, sasaran, serta hasil dari akibat yang ingin diterapkan pada tempat dan fokus suatu kebijakan itu ingin ditetapkan. Implementasi

kebijakan pastinya sangat diperlukan untuk lingkup suatu negara karena dibuatnya suatu kebijakan guna mengatasi masalah-masalah yang perlu diatasi dan dipecahkan solusinya. Implementasi kebijakan biasanya melihat pada kelompok sasaran kebijakan yang dimana sebagai faktor penting untuk keberhasilan suatu kebijakan. Salah satunya contohnya itu adalah implementasi kebijakan dalam memberikan layanan publik. Pemerintah setidaknya dapat terus mengembangkan bentuk implementasi kebijakan dalam memberikan layanan publik pada masyarakat dengan cara yang mudah.

Dalam pengembangan layanan publik dibutuhkan kolaborasi antar stakeholder dalam upaya mewujudkan SDG's secara menyeluruh. Layanan public yang inovatif diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah, fungsi, dan performa sumber daya manusia. PP No. 59/2017 terkait Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Isinya membahas rancangan pembangunan serta program Aksi Nasional 2020-2024. Ini menunjukkan bahwa pemerintah pusat benarbenar berkontribusi pada pembentukan agenda global *Sustainable Development Goals* (SDG's).

Inovasi Daerah telah tertuang dalam PP No. 38/2017. Di dalamnya berisi penjelasan mengenai tujuannya sebagai upaya meningkatkan kinerja pemerintah daerah, salah satunya meningkatkan pelayanan publik. Pengembangan suatu wilayah adalah aspek kehidupan yang perkembangannya sangat amat cepat, terlebih lagi dalam hal teknologi yang kian lama semakin mengacu pada kemajuan. Kemajuan inilah yang akhirnya memaksa kita untuk ikut serta dalam perkembangan zaman tersebut agar nantinya tidak tertinggal, dan hal itulah yang mendasari pemerintah daerah agar bagaimana dapat menemukan suatu terobosan dalam membangun suatu daerah yang dapat disesuaikan dengan perkembangan teknologi.

Pengembangan suatu daerah juga memiliki keterhubungan dengan pemerintah daerah dalam menyediakan layanan untuk masyarakat luas. Dalam (Nursyahidah et al., n.d.) menurut Insani (2017:27) yang dimana pelayanan terhadap publik bisa menentukan apakah peran pemerintah sudah baik atau belum. Ketika dalam pelayanan yang diberikan pada publik dalam lingkup daerah dapat memberikan solusi pada masalah yang ada pada pelayanan tersebut, dapat disimpulkan pemerintah daerah tersebut sudah memadai dan cukup baik. Rekomendasi untuk inovasi di daerah dapat disampaikan oleh pejabat, masyarakat, anggota DPRD, anggota ASN, dan pemimpin daerah. Inovasi dapat mempermudah komunikasi antara masyarakat, pemerintah, penyedia, dan pengguna layanan. Tiap daerah perlu melakukan inovasi sebab ini dapat menjawab kebutuhan setiap orang yang semakin kompleks. Publik tentunya mengharapkan layanan yang tepat serta cepat selaras kian kompleksnya kebutuhan. Dengan berinovasi, sangat mungkin untuk dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

Pelayanan yang diberikan pemerintah untuk ruang publik adalah sebagai penunjang dalam melihat tingkatan kualitas pelayanan sebagaimana pada Perpres No.76/2013 mengenai Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik. Peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melihat beberapa aspek yang ada, salah satunya dengan mempertimbangkan atas kemajuannya teknologi yang akhirnya melahirkan konsep kedaerahan yang dinamakan konsep *Smart City*, dengan melibatkan enam indikator pelaksanaannya, yaitu ekonomi cerdas, mobilitas cerdas, lingkungan cerdas, kehidupan cerdas, pemerintah cerdas. Konsep *Smart City* ini sendiri sedang dilaksanakan Pemerintah Kota Serang, Provinsi Banten.

Dalam (Febratama et al., n.d.) menurut (Priskadini, 2017:3) konsep penerapan *Smart City* yang dimana memanfaatkan teknologi informasi untuk kegiatan wilayah perkotaan guna memakai fisik infrastruktur kota yang efektif untuk manusia sebagai suatu peningkatan

performa pemerintah dalam memberikan layanan masyarakat yang tinggal di perkotaan. Konsep penyelenggaraan *Smart City* di Kota Serang terdapat pada Perda No.3 Tahun 2019 mengenai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Serang Tahun 2018- 2023. Dalam pengimplementasiannya Pemerintah Kota Serang bekerjasama dengan Diskominfo dalam menerapkan *Smart City* dengan pelayanan *online* yang diberi nama Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) pada aplikasi "RAGEM" (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*).

Tabel 1. Jumlah Pengguna Aplikasi "RAGEM" Tahun 2023

| No. | Pengguna | Jumlah |
|---------------|------------------------------------|--------------|
| 1. | Masyarakat Kota Serang | 1.220 |
| 2. | Pegawai OPD Pemerintah Kota Serang | 117 |
| Jumlah | | 1.337 |

Sumber: Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2023

Tabel 2. Jumlah Pengguna Pelayanan RABEG Tahun 2022

| No. | Pengguna | Jumlah |
|---------------|----------------------------|------------|
| 1. | Masyarakat Kota Serang | 564 |
| 2. | OPD Pemerintah Kota Serang | 34 |
| Jumlah | | 598 |

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2022

Aplikasi RAGEM adalah sebuah terobosan yang di bentuk Pemkot Serang di tahun 2017 yang digunakan sebagai bentuk tempat layanan pengaduan berjaring online pada Peraturan Walikota Serang No.17/2020, sebagai suatu upaya pemerintah kota Serang dalam mempercepat pengaduan masyarakat tanpa harus datang langsung karena nantinya akan memakan waktu lebih lama. Tetapi, upaya pemerintah dengan mengadakan program RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) ini masih perlu ditinjau kembali untuk melihat apakah tingkat partisipasi masyarakat, rasa ingin tahu dan keinginan membantu terhadap program kerja ini sejalan dengan kebiasaan mereka dalam membantu pengimplementasian kota Serang menuju *Smart City*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nursyahidah et al., n.d.), menjelaskan bahwa produk *smar city* diimplementasikan melalui Diskominfo yang menyediakan berbagai prasarana seperti memasang jaringan internet di seluruh Organisasi Perangkat Daerah di wilayah Kota Serang, termasuk tiap wilayah kelurahannya. Selain itu, dibuatkan juga situs web tunggal untuk tiap OPD sehingga mempermudah penginputan informasi serta memudahkan keterjangkauan warga terhadap informasi. Hal ini dapat mendorong terwujudnya transparansi pelayanan kepada masyarakat. Lalu, telah diciptakan pula produk penunjang *samart city* seperti aplikasi Sikondang, aplikasi Rabeg, layanan Serang Siaga 112, dan juga aplikasi Gelati.

Kemudian, pada penelitian yang dilakukan oleh (Mutiara Ummah S et al., n.d.) , menjelaskan bahwa komunikasi terintegrasi yang terdapat di Bale Sandi Maya Kota Serang terlaksana melalui penyaluran jaringan internet melalui OPD hingga kelurahan dengan pendekatan *top down planning*. Lalu, penelitian (Sururi, 2019), menjelaskan bahwa upaya inovasi kebijakan organisasi sektor publik optimal dan menjadi faktor prioritas *stakeholder* kebijakan publik.

Dalam buku (Alaslan, A. 2022. Metode Penelitian Kualitatif, n.d.) teori implementasi kebijakan menurut George Edward III mengatakan, yang menjadi permasalahan pokok

dalam administrasi publik yaitu minimnya perhatian yang mendalam pada pengimplementasian dari suatu kebijakan. Tokoh tersebut menegaskan bahwa apabila tidak ada implementasi kebijakan yang efektif, akan sia-sia seluruh keputusan. Dari pernyataan tersebut, muncul dua pokok bahasan yang dikemukakan oleh Edward yakni tentang berbagai hal yang menjadi prasyarat dari suatu implementasi dan faktor penghambat utama terhadap keberhasilan implementasi suatu kebijakan.

Dari dua pokok bahasan tersebut, dirumuskan empat faktor atau dimensi untuk sebuah implementasi kebijakan yang efektif. Empat dimensi yang harus diperhatikan dalam suatu implementasi, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*).

1. Komunikasi

Ini menyangkut dengan kegiatan penyampaian, kejelasan, serta konsentrasi atas informasi yang disampaikan. Komunikasi juga berkaitan dengan sikap serta respon dari beberapa pihak yang terlibat. Selain itu, komunikasi juga penting bagi para pelaksana dalam pengimplementasian suatu kebijakan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan jelas.

2. Sumber Daya

Ini berhubungan dengan ketersediaan sumber daya pendukung. Sumber daya pokok dalam hal ini ialah manusia. Aspek terpenting adalah kecakapan para pelaksana suatu kebijakan dalam pengimplementasian kebijakan. Selain itu sumber daya juga menyangkut pada kewenangan serta fasilitas yang diperlukan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan agar berjalan secara efektif.

3. Disposisi

Disposisi menyangkut hal-hal mengenai komitmen dan juga sikap dari para pelaksana suatu kebijakan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berfokus pada *Standart Operating Procedures* (SOP) dan pelaksanaan suatu kebijakan. Jika hal tersebut tidak ada maka hasilnya akan kurang maksimal. Hal yang perlu dijaga dalam struktur birokrasi ini adalah tentang bagaimana pengimplementasian suatu kebijakan terhindar dari fragmentasi, karena akan menghambat pelaksanaan kebijakannya. Fragmentasi ini dapat diatasi dengan sistem koordinasi yang jelas.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan untuk memahami secara mendalam tentang tindakan dari subjek penelitian yang kemudian akan dideskripsikan secara khusus dengan menggunakan metode yang alamiah (Moleong, 2014). Metode kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara detail mengenai implementasi program RABEG di Kota Serang. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang, Provinsi Banten. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara terbuka dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman dengan empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi program “RABEG” (Reaksi Atas Berita Warga) pada aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) sebagai layanan pengaduan dan masukan dari masyarakat Kota Serang merupakan salah satu bentuk dari upaya percepatan pemerintah Kota Serang terhadap pelayanan publik di era globalisasi saat ini. Dengan adanya pemberian layanan publik via aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang berharap program ini dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan masukan dan melaporkan pengaduan terkait masalah yang mereka alami di Kota Serang secara lebih efektif dan efisien. Menurut Edward III untuk melihat efektivitas implementasi dari sebuah kebijakan terdapat empat isu pokok yang menjadi perhatian diantaranya komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Ini yang juga dikenal sebagai *communication* merupakan segala sesuatu yang berkenaan dengan cara pengomunikasian kebijakan oleh organisasi kepada publiknya. Selain itu, juga bagaimana ketersediaan sumber daya kebijakan, respons pihak di dalamnya berikut susunan organisasinya yang diperlukan bagi tiap implementor guna memudahkan mencari tahu hal-hal yang perlu dilakukan. Komunikasi dapat diartikan sebagai aktivitas penyampaian informasi, wangsit-inspirasi antara anggota guna tercapainya tujuan yg sudah dikukuhkan. Pada penelitian yang dilakukan diketahui bahwa aktor yang menjadi pelaksana kebijakan dari program RABEG adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dan yang disebut sebagai penerima komunikasi atau publik adalah masyarakat Kota Serang.

Cara yang dilakukan organisasi resmi ini dalam mengenalkan program RABEG pada aplikasi RAGEM ialah dengan mensosialisasikan pada media cetak. Di antaranya dengan memberikan surat resmi kepada Kota Serang. Selain itu, juga membagikan pamflet dan brosur leaflet kepada masyarakat ketika pelaksanaan berbagai acara yang diselenggarakan Pemkot setempat. Selain itu sosialisasi juga dilakukan pada media sosial seperti instagram dan website resmi Kota Serang mengingat bahwa informasi sekarang lebih mudah dicari melalui media sosial. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang juga bekerja sama dengan pihak Pemerintah Kota Serang dengan melakukan sosialisasi aplikasi RAGEM ke setiap OPD yang ada di pemerintahan Kota Serang.

Namun jika melihat banyaknya pengguna yang mengunduh aplikasi ini dan juga riset 6 yang dilakukan terhadap beberapa warga Kota Serang masih banyak dari mereka yang belum mengetahui adanya aplikasi RAGEM yang memiliki fitur layanan pengaduan di dalamnya (RABEG). Beberapa dari mereka yang mengetahui adanya aplikasi ini pun belum memiliki ketertarikan untuk mengunduh aplikasi ini. Oleh karena itu dapat dikatakan pada isu ini pihak Pemerintah Kota Serang beserta Dinas Komunikasi dan Informatika perlu melakukan sosialisasi yang lebih kuat lagi kepada masyarakat terkait adanya layanan pengaduan secara digital atau online yang terdapat pada fitur RABEG di aplikasi RAGEM.

2. Sumber Daya

Ini disebut juga sebagai *resources*, berkaitan dengan sumber daya yang mendukung suatu kebijakan. Utamanya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini, paling vital adalah kecakapan pelaksana kebijakan. Seperti yang sudah dijelaskan

pada isu sebelumnya, maka pada isu sumber daya kita dapat melihat kinerja dari para staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, serta operator yang menjalankan aplikasi RAGEM. Dari data yang diterima dapat dilihat bahwa jumlah sumber daya manusia yang ada masih kurang memadai, yang mengakibatkan kinerja pegawai menjadi kurang maksimal. Hal tersebut juga akhirnya bisa berdampak pada respon yang diberikan dari operator terkait aduan yang diberikan pada fitur RABEG mengalami keterlambatan pada prosesnya. Jika dilihat dari jangka waktu yang ditemukan pada aplikasi RAGEM di fitur RABEG, paling cepat operator maupun pihak terkait merespon aduan masyarakat selama satu hari dari tanggal dikirimnya aduan, banyak juga ditemukan beberapa keluhan yang diberikan masyarakat Kota Serang masih mengalami proses dan belum terselesaikan.

Selain fokus pada sumber daya manusia, pada isu sumber daya kita bisa melihat dari tingkat fasilitas seperti sarana dan prasarana yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang pada fitur RABEG dan aplikasi RAGEM. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip salah satunya yaitu kelengkapan sarana dan prasarana. Adapun sarana dan prasarana di Dinas Kominfo Kota Serang sudah terlengkapi seperti komputer, printer, *scanner*, dan lain sebagainya. Ini berguna dalam membantu pekerjaan pegawai pelayanan masyarakat terutama pada fitur RABEG. Alat-alat seperti komputer digunakan dalam mengakses informasi. Sementara itu, *scanner* dapat men-*scan* dokumen penting yang dengan demikian isinya dapat otomatis masuk tanpa perlu diketik. Meskipun sarana dan prasarana sudah terpenuhi, namun masih ditemukan kendala pada fitur yang ada di aplikasi RAGEM. Salah satunya terdapat pengaduan salah satu masyarakat yang mengalami kendala tidak bisa menggunakan aplikasi RABEG nya dan pengaduan tersebut memakan waktu selama satu bulan lebih sampai akhirnya terselesaikan.

Sehingga dapat dikatakan pada hasil penelitian di isu ini belum optimal kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang memiliki keterbatasan dan mengakibatkan terhambatnya pemberian pelayanan publik melalui pelaksanaan respon dari pengaduan dan pembaruan fitur RABEG pada aplikasi RAGEM.

3. Disposisi

Disposisi (Disposition) berkenaan dengan kesediaan dan komitmen dari para implementator untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Dinas Komunikasi dan Informatika. Para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yg akan dilakukan dan harus mempunyai kemampuan pada pelaksanaannya. Jika aplikasi kebijakan ingin efektif. Pemimpin pelaksana program perlu tahu apa yg harus dilakukan serta diinstruksikan sesuai keterampilan yang mereka miliki. Program layanan pengaduan online pada fitur RABEG di aplikasi RAGEM telah berjalan sesuai kebutuhan yang mendesak akses dalam pengaduan kepada Pemerintah Kota Serang, karena wilayah Kota Serang yang cukup luas, bagi masyarakat yang lokasi rumahnya secara geografis jauh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang atau OPD lainnya mengeluhkan waktu dan biaya yang harus mereka korbankan untuk mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya, sehingga dibuatlah aplikasi "RAGEM" untuk memudahkan pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Serang kepada masyarakat, dan menjangkau akses mobilisasi, sehingga masyarakat menjadi lebih hemat waktu dan biaya.

Komitmen yang dibangun Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang pada fitur RABEG dapat dilihat dari terbaginya tugas antara para staff dan operator yang bertugas dalam menangani pengaduan masyarakat. Keselarasan dan perhatian dari Pemerintah Kota Serang dibantu oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang menghasilkan kesesuaian antara apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan apa yang diberikan pemerintah. Dalam isu kali ini dapat dikatakan bahwa komitmen yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika juga Pemerintah Kota Serang dapat berjalan dengan optimal meskipun ditemukan hambatan dari proses penanganan pengaduannya.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) berkaitan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi pelaksana implementasi kebijakan publik. Dalam hal ini yang perlu dijaga adalah bagaimana agar dalam implementasinya tidak terjadi *bureaucratic fragmentation*, karena struktur demikian akan menghambat pelaksanaan kebijakan publik. Pelaksana kebijakan pada penelitian ini yakni Dinas Komunikasi dan Informatika dan memiliki struktur organisasi yang jelas pada tiap-tiap bidang yang bekerja. Supaya berjalannya struktur organisasi tersebut tetap terjaga dan guna mempertahankan serta meningkatkan kinerja para staff dan operator, diperlukan lingkungan pekerjaan yang nyaman dan kondusif, dengan itu diharapkan masalah masalah yang masih belum teratasi seperti kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, kendala pada sistem dan jaringan, dapat segera teratasi dengan baik. Sehingga dapat dikatakan pada isu terakhir ini dapat dikatakan cukup optimal namun masih perlu adanya evaluasi untuk mengatasi masalah masalah yang ada.

Kesimpulan

Implementasi Program Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) atas pelayanan *online* di Kota Serang sudah berjalan cukup baik dalam memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dan akses yang mudah untuk pengaduan terkait keluhan yang dirasakan terhadap pemerintah. Namun pada pelaksanaannya belum bisa dikatakan optimal karena adanya kendala pada empat isu yang menjadi pembahasan. Pada isu komunikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang sudah melakukan upaya yang baik dalam pengenalan program RABEG kepada masyarakat baik melalui media massa maupun media sosial, kerja sama yang dilakukan antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Pemerintah Kota Serang. Meskipun begitu pada isu ini masih dikatakan kurang optimal dikarenakan masih banyak dari warga Kota Serang yang belum mengetahui adanya program ini, oleh karena itu Dinas Komunikasi dan Informatika perlu lebih keras dalam melakukan sosialisasi terkait aplikasi RAGEM dan fitur yang ada di dalamnya sebagai kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara *online*.

Pada isu sumber daya, meskipun sudah terpenuhi dari segi sumber daya manusia dan sumber daya lain seperti sarana dan prasarana, namun masih ditemukan kendala di dalamnya seperti kurangnya kualitas dalam kinerja para staff dan operator juga masalah pada sistem dan jaringan aplikasi menyebabkan keterlambatan terjadi pada proses pengaduan maupun pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Pada isu disposisi, komitmen yang dibentuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang sudah terbentuk sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat dan apa yang diberikan pemerintah dalam pelayanan publik berbasis *online*. Terakhir pada isu struktur birokrasi terlihat kesesuaian

yang baik antara pihak-pihak yang berkontribusi di dalamnya, meskipun begitu tetap ada tantangan-tantangan yang menghambat berjalannya program ini yang harus ditangani agar pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dapat mengalami perbaikan dan peningkatan baik dari kualitas sumber daya manusia di dalam struktur organisasinya ataupun partisipasi masyarakat yang bertambah kedepannya.

Referensi

- Alasan, A. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Dalimunthe, Y. P., & Susilawati, S. (2022). Implementasi kebijakan vaksinasi covid-19 di Kota Medan menggunakan teori edward III. *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 59-64. <https://doi.org/10.55904/florona.v1i2.300>
- Febratama, D. (2022). *EVALUASI PENERAPAN LAYANAN APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SERANG PROVINSI BANTEN* (Doctoral dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI). *Skripsi*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- 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.v49i1.3182>
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya Semarang
- Khoirunnisa, I. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi "RAGEM" (Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik). <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Maulana, R. (2023). Implementasi E-Government Berbasis Aplikasi RAGEM Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Serang. *JIMBA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 35-47. <https://doi.org/10.31316/jk.v4i1.880>
- Maya, S. (2020). *Komunikasi Pembangunan Terintegrasi Kota Serang Berbasis Bale Sandi Maya*. <https://doi.org/10.31506/jrk.v11i2.10058>
- Nur Intan Ayuningsih, I. (2023). *Implementasi Program Bpjs Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta). <https://doi.org/10.31316/jk.v4i1.880>
- Nursyahidah, N., & Juwandi, R. (2021). Implementasi Produk Smart City Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik di Kota Serang (Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang). *Hermeneutika: Jurnal Hermeneutika*, 7(1). <http://dx.doi.org/10.30870/hermeneutika.v7i1.11022>
- Pangestu, D. K., & Anggraini, W. (2022). STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENGEMBANGKAN KOTA CERDAS (SMART CITY) MELALUI SMART GOVERNMENT DI KOTA SERANG. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 130-141. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.660>
- Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*. Bandung: Penerbit Pustaka Ramadhan



- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik: Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi. Surabaya: PT Menuju Insan Cemerlang
- Sururi, A. (2019). INOVASI KEBIJAKAN ORGANISASI SEKTOR PUBLIK MENUJU TERWUJUDNYA GOOD PUBLIC POLICY GOVERNANCE. In *Jurnal Good Governance* (Vol. 15, Issue 1). <https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.96>
- Wekke, I. S (2019). Metode penelitian sosial. *Yogyakarta: Gawe Buku*