

## EVALUASI PENERAPAN LAYANAN APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG) DI KOTA SERANG PROVINSI BANTEN

Daffa Febratama<sup>1</sup>, Ika Sartika<sup>2</sup> dan Agung Nurrahman<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Provinsi Banten

<sup>2,3</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri

E-mail: davafebratama18@gmail.com; ika\_sartika@ipdn.ac.id; anagoenx@gmail.com

**ABSTRAK.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis penerapan layanan aplikasi RABEG oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Adapun dengan adanya penerapan electronic-government (e-Gov) Pemerintah Kota Serang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah meluncurkan aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) sebagai sarana pengaduan masyarakat dalam memajukan Kota Serang. Dalam penelitian ini menggunakan teori model Sistem Informasi menurut O'Brien (Sumber Daya Manusia, Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Data dan Jaringan Komunikasi). Metode penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi wawancara dan studi dokumentasi. Dalam menguji keabsahan data, menggunakan triangulasi. Hasil penelitian diketahui bahwa Layanan Aplikasi RABEG belum berjalan dengan optimal, dikarenakan kurang responsif nya operator dalam merespon pertanyaan dan menindaklanjuti keluhan, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya sarjana komputer dan kurang akses jaringan internet yang menyeluruh dalam menerapkan layanan aplikasi RABEG. Rekomendasi peneliti yaitu diberlakukannya sanksi bagi operator yang lamban merespon keluhan warga, perlu dilakukan pengajuan tenaga dengan kompetensi dan keahlian di bidang komputer khususnya sarjana komputer. Selain itu perlu menambah sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet. Perlu meningkatkan software aplikasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakan layanan aduan aplikasi RABEG.

**Kata kunci;** Evaluasi, Aduan, Aplikasi RABEG.

### *EVALUATION OF RABEG APPLICATION IN SERANG CITY BANTEN PROVINCE*

**ABSTRACT.** The purpose of this study was to determine and analyze the application of RABEG application services by the Communication and Information Office of Serang City. In addition, with the implementation of electronic-government (e-Gov) the Serang City Government through the Serang City Communication and Information Office has launched the RABEG (Reaction to Citizen News) application as a means of public complaints in advancing Serang City. In this study using the theory of Information Systems model according to O'Brien (Human Resources, Hardware, Software, Data and Communication Networks). This research method is qualitative. Data collection techniques were carried out by interview observations and documentation studies. In testing the validity of the data, using triangulation. The results showed that the RABEG Application Service had not run optimally, due to the operator's lack of responsiveness in responding to questions and following up on complaints, lack of facilities and infrastructure, lack of computer graduates and lack of comprehensive internet network access in implementing RABEG application services. The researcher's recommendation is the imposition of sanctions for operators who are slow to respond to citizen complaints, it is necessary to submit personnel with competence and expertise in the computer field, especially computer graduates. In addition, it is necessary to add facilities and infrastructure such as computers and internet networks. Need to improve application software so that people can easily use the RABEG application complaint service.

**Keywords;** Evaluation, complaint, RABEG Application.

### PENDAHULUAN

Pelayanan Publik dilakukan oleh pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan media penyaluran aduan masyarakat sebagaimana

dalam Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat sangat diperlukan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya Pemerintah kota

Serang yang juga ikut serta dalam melakukan penerapan e-government termuat dalam konsep Smart City.

Konsep *Smart City* menurut Priskadini (2017:3) Smart City adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk kegiatan perkotaan agar penggunaan infrastruktur fisik kota lebih efektif dan membuat hubungan yang efektif antar manusia sebagai peningkatan performa kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tinggal di kota. Penyelenggara *Smart City* Kota Serang diatur dalam Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Serang Tahun 2018-2023. Pemerintah Kota Serang Bersama Dengan Diskominfo Telah berhasil menerapkan *Smart City* berupa aplikasi yang diberi nama Reaksi Atas Berita Warga (RABEG).

Layanan aplikasi RABEG merupakan inovasi baru pemerintah kota Serang pada tahun 2017 sebagai aplikasi layanan aduan masyarakat yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Serang No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan di Pemerintah Kota Serang. Sebagai bentuk upaya pemerintah kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui smartphone yang dapat diunduh di Play Store dan Apps Store serta laman website [www.RABEG.online.com](http://www.RABEG.online.com).

Pelaksanaan aplikasi RABEG perlu dilakukan evaluasi selama awal pelaksanaan sampai saat ini. Evaluasi ini bertujuan guna menilai pelaksanaan aplikasi RABEG apakah telah sesuai dengan tujuan, dengan demikian hasil pelaksanaannya tidak dapat diketahui sebelum dilakukan evaluasi. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi mengenai hambatan yang terjadi, dan sebagai bahan untuk perbaikan berikutnya, dengan adanya perbaikan di berbagai aspek maka hambatan dapat diselesaikan dengan baik, sehingga tujuan dari program bisa direalisasikan.

Layanan aplikasi RABEG dievaluasi oleh Walikota Kota Serang setiap sebulan sekali

terhadap laporan aduan masyarakat selama sebulan untuk mengetahui capaian kinerja dan hambatan. Sedangkan untuk evaluator di lingkungan pemerintahan yaitu inspektorat. Inspektorat mengevaluasi tidak spesifik ke program RABEG saja melainkan keseluruhan program yang ada di Diskominfo Kota Serang diperlukan evaluasi untuk dijadikan tolak ukur identifikasi permasalahan aplikasi.

Dari data yang didapatkan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang, peneliti menemukan beberapa hal yang memungkinkan muncul permasalahan dari aplikasi RABEG, Yaitu:

**Pertama**, kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kota Serang kepada masyarakat dalam mengenalkan layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga. Hal tersebut ditunjukkan dari banyaknya data pelaporan yang masuk melalui rekapitulasi layanan aplikasi ini yang hanya mendapatkan sebanyak 582 aduan.

**Tabel 1. Rekap Data Sirkulasi Pengaduan Tahun 2018 - 2021**

No	Laporan Melalui	Aduan	Presentase
1	Portal Web	429	74%
2	Media Sosial	142	24 %
3	Kotak Aduan	11	2 %
<b>Jumlah</b>		<b>582</b>	<b>100%</b>

Sumber: Website RABEG

Dari tabel 1. di atas dapat dilihat menurut data pengguna aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) ditemukan paling banyak melakukan pelaporan aduan masyarakat melalui portal web yaitu aplikasi di smartphone dan menurut data jumlah pelaporan melalui aplikasi RABEG sebanyak 582 aduan masyarakat yang masuk dan diterima untuk mendapatkan tindak lanjut instansi terkait. Dengan demikian, masih banyak masyarakat kota serang yang belum mengetahui tentang keberadaan layanan aplikasi RABEG.

**Kedua**, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana publik yang masih sangat minim sehingga dalam penerapan layanan aplikasi ini tidak dapat terpenuhi secara menyeluruh

sehingga sarana dan prasarana publik yang diperlukan dalam mendukung peningkatan pelayanan publik kota serang melalui layanan aplikasi RABEG yang tersedia antara lain:

**Tabel 2. Sarana Dan Prasarana Diskominfo Kota Serang**

No	Nama Barang	Jumlah
1	Cctv	1 PAKET
2	Facsimile	1
3	Kamera	1
4	Komputer Pc Unit	19
5	Laptop	19
6	Printer	8
7	Server	5
8	Telephone	33
9	Tv Wall	8
10	Televisi	3
11	Wireless	99

*Sumber: Renstra Diskominfo Kota Serang, 2021*

Pada tabel 2 dalam menjalankan layanan aplikasi RABEG jumlah komputer yang diperlukan yaitu sebanyak 19 unit. Sebagai contoh keterbatasan komputer yang digunakan petugas operator dipakai juga untuk tugas yang lain, idealnya untuk aplikasi RABEG diberikan komputer khusus. Jadi tidak digabung dengan tugas dari bagian lain.

Ketiga, keterlambatan penanganan aduan yang dilaporkan masyarakat pada aplikasi RABEG. Sebagai contoh masyarakat mengadukan masalah tentang sampah, berarti instansi terkait yaitu Dinas Lingkungan Hidup. Namun ketika aduan tersebut telah direspon admin pusat, selanjutnya akan diteruskan dan ditindaklanjuti oleh Dinas Lingkungan

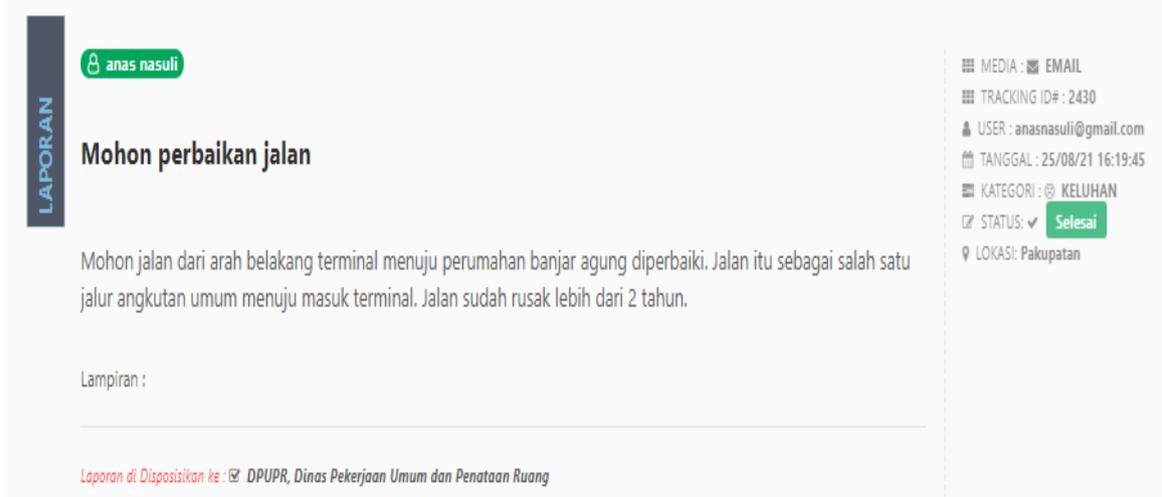
Hidup (DLH). Tetapi ditemukan tidak adanya penindakan yang jelas sebagaimana mestinya.

Pada tabel 2 dalam menjalankan layanan aplikasi RABEG jumlah komputer yang diperlukan yaitu sebanyak 19 unit. Sebagai contoh keterbatasan komputer yang digunakan petugas operator dipakai juga untuk tugas yang lain, idealnya untuk aplikasi RABEG diberikan komputer khusus. Jadi tidak digabung dengan tugas dari bagian lain.

Ketiga, keterlambatan penanganan aduan yang dilaporkan masyarakat pada aplikasi RABEG. Sebagai contoh masyarakat mengadukan masalah tentang sampah, berarti instansi terkait yaitu Dinas Lingkungan Hidup. Namun

ketika aduan tersebut telah direspon admin pusat, selanjutnya akan diteruskan dan ditindaklanjuti oleh Dinas Lingkungan

Hidup (DLH). Tetapi ditemukan tidak adanya penindakan yang jelas sebagaimana mestinya.



Sumber: Website Aplikasi RABEG

**Gambar 1. Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi RABEG**

Pada Gambar 1. di atas menjelaskan pelaporan yang dilakukan masyarakat melalui aplikasi RABEG keterangan status dapat dilihat oleh pelapor dengan tanda berupa warna (Hijau = Selesai, Kuning = Proses dan Merah = Menunggu) pada aplikasi RABEG. Hal ini menyebabkan pengaduan masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama

dalam penyelesaian tergantung termasuk tingkatan aduan layanan antara lain:

- Aduan Ringan => 1 Hari Kerja
- Aduan Sedang => 3 Hari Kerja
- Aduan Berat => lebih dari 3 Hari Kerja

**Tabel 3. Rekapitulasi 5 Instansi Tertinggi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi RABEG Tahun 2017 - 2021**

Instansi	Tahun					Jumlah
	2017 (Des)	2018 (Jan-Des)	2019 (Jan-Des)	2020 (Jan-Des)	2021 (Jan-August)	
DISHUB	4	64	33	22	21	144
DPUPR	2	55	36	11	22	126
DISKOMINFO	-	31	12	7	22	72
DLH	1	20	10	2	3	36
SATPOL PP	-	25	2	3	5	35

Sumber: Website RABEG

Penjelasan pada tabel 3 di atas terdapat data pelaporan masyarakat terkait aduan terbanyak di Diskominfo Kota Serang memiliki jumlah aduan yang terbanyak sejak tahun 2017 - 2021 kepada seluruh instansi - instansi pemerintahan terkait pelaporan masyarakat. Menurut data instansi pemerintahan yang banyak menerima laporan yaitu instansi Dinas Perhubungan dalam mengatasi permasalahan fasilitas di ruang publik seperti lampu merah dan kerusakan fasilitas publik.

Penelitian Junanto & Kusna (2018) dengan penelitian kali ini memiliki persamaan yaitu metode penelitiannya bersifat kualitatif deskriptif. Adapun perbedaannya yaitu fokus dan objek penelitian. Dalam penelitian terdahulu tersebut fokus penelitiannya yaitu Program Pembelajaran di PAUD Inklusi, sedangkan peneliti mengevaluasi layanan aplikasi RABEG di Diskominfo Kota Serang. Penelitian Munasiroh (2018) dan penelitian ini mempunyai persamaan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan pelayanan aplikasi laporan masyarakat. Perbedaan dalam penelitian ini adalah fokus penelitian serta objek penelitian. sedangkan peneliti mengevaluasi layanan aplikasi RABEG di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Penelitian AW (2018) dan penelitian ini memiliki persamaan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan fokus kepada evaluasi. Perbedaan penelitian terdahulu tersebut yaitu menggunakan model CIPP, sedangkan peneliti menggunakan model O'Brien.

Berdasarkan pemetaan terhadap 3 (tiga) Penelitian sebelumnya, berupa penjelasan kajian penelitian tersebut, meskipun terdapat penelitian yang sama yang dilakukan dahulu dengan sekarang

tetapi memiliki dimensi penelitian yang berbeda. Penelitian ini membahas tentang evaluasi penerapan layanan aplikasi reaksi atas berita warga (RABEG) sebagai media pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berbasis online. Maka, penelitian ini perlu dilakukan dengan model O'Brien yang memiliki kelebihan sebagai bahan pengambilan keputusan terhadap penerapan aplikasi yang sedang berlangsung. Dengan alasan tersebut, maka dalam penelitian Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Di Diskominfo Kota Serang dengan menggunakan model O'Brien dengan metode kualitatif.

Dalam proses sistem informasi meliputi beberapa kegiatan yakni pengumpulan data, pengolahan data dan penyebaran data. Berdasarkan pernyataan O'Brien (2010:4) bahwa sistem informasi yaitu kombinasi dari beberapa komponen meliputi SDM, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber daya data pada suatu organisasi, dimana di dalamnya mencakup aktivitas yakni penyimpanan, pengambilan, perubahan dan penyebaran data. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dinyatakan bahwa zaman sekarang ini terus mengalami perkembangan, sehingga manusia membutuhkan informasi yang cepat dan akurat. Untuk memperoleh informasi tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan sistem informasi. O'Brien (2010:4) mengungkapkan ada lima komponen sistem informasi, diantaranya: 1. Sumber Daya Manusia (SDM); 2. Hardware; 3. Software; 4. Sumber Daya Data; 5. Jaringan Komunikasi. Dari uraian tersebut, dapat dikemukakan bahwa Evaluasi Penerapan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga Di Diskominfo Kota Serang yang akan menjadi bahan peneliti ini dengan menggunakan teori O'Brien karena suatu sistem informasi perlu dilakukan

evaluasi penerapan aplikasi RABEG apabila telah memenuhi kelima komponen dari sistem informasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas mendorong peneliti untuk memperdalam permasalahan pemanfaatan teknologi informasi agar dapat memberikan solusi terhadap pelayanan publik. Rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang Provinsi Banten?. Tujuan Penelitian yang dilaksanakan peneliti dalam melakukan pencapaian hasil penelitian yang memiliki tujuan untuk dapat mengetahui dan mampu menganalisis tingkat Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang Provinsi Banten.

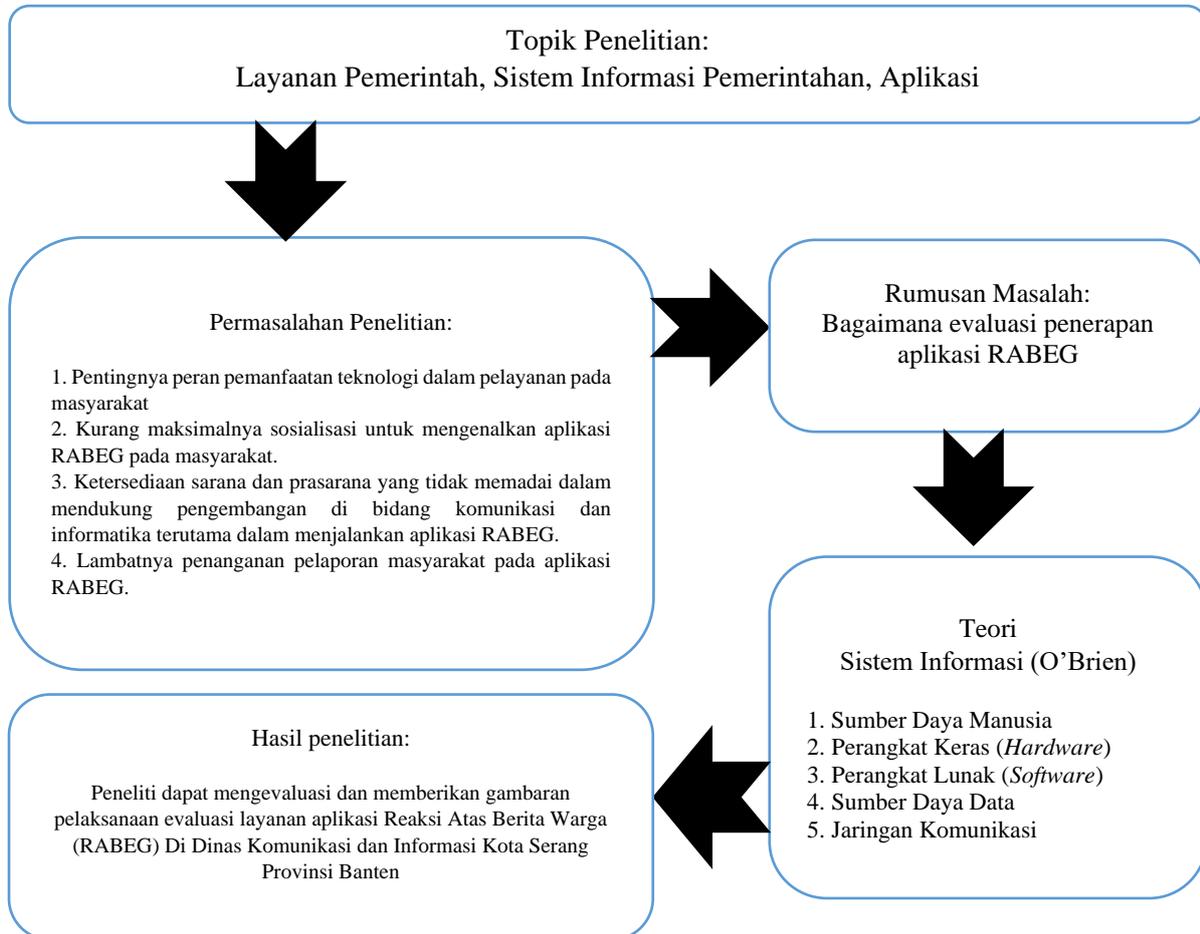
#### **METODE**

Pelaksanaan penelitian bertujuan guna menemukan dan menguji suatu dugaan yang dilakukan dengan metode ilmiah. Pendekatan kualitatif digunakan karena menekankan pada quality. Peneliti mendalami dengan memilih melakukan pendekatan kualitatif deskriptif pada penelitian Evaluasi penerapan layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, peneliti mengharapkan dapat menguraikan secara jelas dan terperinci mengenai pelaksanaan penerapan Aplikasi dan guna mengidentifikasi berbagai penyebab terjadinya permasalahan yang akan diteliti secara sistematis, faktual dan akurat. Penentuan informan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling seperti yang disampaikan, dimana telah terdapat struktur hirarkis dan kunci sebagai asumsi dasar untuk mengambil informasi seperti yang disampaikan oleh Burhan

Bungin (2007). Sehingga informan yang diambil sebagai sumber informasi telah ditentukan sebelumnya terkait dengan aplikasi RABEG. Jumlah nforman penelitian sejumlah 14 orang. Adapun informan pada penelitian ini adalah Kepala Diskominfo Kota Serang, Kepala Bidang Layanan E-Government, Diskominfo Kota Serang dan Kepala Seksi Pengembangan Dan Integrasi Diskominfo Kota Serang sebagai key informan. Sementara itu secondary informan adalah Programer Aplikasi RABEG, Operator Pusat (Diskominfo Kota Serang), Operator OPD Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Operator OPD Dinas Perhubungan, Operator OPD Satuan Polisi Pamong Praja, Operator OPD Dinas Lingkungan Hidup, dan Warga Kota Serang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif. Adapun analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara berkesinambungan hingga datanya jenuh. Tahapan dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

## KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka penelitian berisikan model konseptual terkait dengan teori yang relevan disertai dengan masalah penting yang akan diteliti. Gambar di bawah ini menunjukkan kerangka pemikiran penelitian yang disusun oleh penulis.



**Gambar 2. Kerangka Pemikiran**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang Provinsi Banten

Peneliti menggunakan teori sistem informasi O'Brien sebagai dasar untuk menganalisis evaluasi penerapan layanan aplikasi RABEG. Apabila seluruh dimensi atau komponen-komponen dalam teori sistem informasi O'Brien terpenuhi, maka penerapan

Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) tersebut perlu dilakukan perbaikan. Teori sistem informasi O'Brien menjelaskan bahwa terdapat 5 komponen atau dimensi didalamnya, yaitu: Sumber Daya Manusia, Perangkat Keras (*Hardware*), Perangkat Lunak (*Software*), Sumber Daya Data dan Jaringan Komunikasi.

1) Sumber Daya Manusia

Menurut O'Brien (2010:4) unsur kunci kesuksesan dari sebuah sistem informasi yaitu sumber daya manusia. SDM merupakan komponen utama untuk menunjang keberhasilan dalam pengoperasian sistem informasi. Dalam hal ini, SDM adalah orang atau pengguna akhir dan para ahli dalam bidang sistem informasi. Pengguna akhir merupakan individu yang menggunakan informasi dari hasil pengolahan data mentah, diantaranya: konsumen, staff penjualan, dan manajer. Adapun para ahli merupakan individu yang memiliki keahlian dalam pembuatan dan pengembangan sistem informasi, seperti analisis sistem dan operator sistem, operator sistem dan pengelola informasi dan teknologi (IT). Berdasarkan pengertian tersebut evaluasi penerapan layanan Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) dapat dinilai dari pengambilan kebijakan aparatur dalam menerapkan layanan aplikasi RABEG sebagai sebuah sarana Informasi masyarakat serang terkait dengan layanan aspirasi, informasi publik, dan pelayanan keluhan dengan memanfaatkan media sosial.

**A. Pengambil Kebijakan**

Pemerintah Kota Serang mempunyai tujuan dalam membuat aplikasi RABEG yaitu sebagai ruang atau saluran untuk mempermudah warga Kota Serang dalam hal memberikan opini, saran ataupun keluhan tentang permasalahan yang terjadi disekitar lingkungan tempat tinggalnya. Layanan aplikasi RABEG bertujuan untuk memudahkan warga serang dalam melaporkan persoalan yang dijumpai dan membangun komunikasi dua arah yang dapat meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat dalam rangka mewujudkan *e-government*. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dapat diketahui kebijakan yang diambil oleh kepala Dinas Komunikasi dan Informatika kota serang bersamaan dengan visi dan misi pemerintah Kota Serang terkait mewujudkan *e-government*. Maka Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan penerapan layanan aplikasi RABEG dalam

upaya peningkatan pelayanan publik. Namun dalam penerapan kebijakan tersebut, ditemukan kendala terhadap sumber daya manusia yang mendukung penerapan layanan Aplikasi RABEG dapat terlaksana.

 <p>PEMERINTAH KOTA SERANG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SERANG</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Dibuat Oleh	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SERANG
		Dr. H. Hamlin, M.Si NIP. 19580714 198703 1 005
	Nama SOP	Pengolahan Aspirasi Masyarakat Melalui RABEG
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2004 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1. S1 Komputer	
2. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	2. D3 Komputer	
3. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah	3. Menguasai Web Programming	
4. Peraturan Walikota No.47 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan	4. Menguasai Database	
Keterkaitan	Peralatan/Perengkapan	
	1. Komputer beserta akses internet	
	2. LAN Tester	
	3. Crimping Tools	
	4. ATK	
Peringatan	Pencatatan dan Pendaftaran	
Penggunaan Tata Bahasa dan Etika ITE		

Sumber: *Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2022*

**Gambar 3. Kualifikasi Pelaksana Layanan RABEG**

Gambar 3. menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan kebijakan terhadap penerimaan pegawai dalam menerapkan kualifikasi operator yang dibutuhkan, dengan harapan dapat menjalankan layanan Aplikasi RABEG secara optimal berikut kualifikasinya yaitu Pendidikan S1 komputer atau minimal D3 komputer, menguasai Web Programming, dan menguasai Database.

**B. Pengelola Operasi Sistem**

Pengelola Operasi Sistem Layanan aplikasi RABEG merupakan pelaksana dalam menunjang jalannya layanan aplikasi. Sehingga menjadi perhatian kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam menentukan kualifikasi operator dalam layanan aplikasi RABEG. Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas Komunikasi dan

Informatika di atas dapat diketahui bahwa dalam mengoperasikan layanan aplikasi RABEG diperlukan kualifikasi khusus, kualifikasi tersebut mengharuskan calon pelaksana dalam mengelola sistem layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga dalam menguasai dan mampu menjalankan berbagai program dan fitur layanan aplikasi. Namun pada kenyataannya pelaksana layanan RABEG di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang mengalami permasalahan terkait penerimaan pelaksana layanan hal ini sesuai dengan observasi yang saya temukan, antara lain:

**Tabel 4. Pelaksana Layanan Aplikasi RABEG**

No	Nama	Status
1	Rika Deplyana	Operator System Aplikasi RABEG
2	Bagus Jibrail Azis	Programmer
3	Riyan Nursyalim Latief	Programmer
4	Joko Prihatin	Programmer
5	32 OPD Terkait	Operator System Aplikasi RABEG setiap OPD

*Sumber: Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2021*

Tabel 4. Hasil observasi yang ditemukan di lapangan dapat menggambarkan pengelola paada penerapan layanan Aplikasi RABEG yang saat ini berjalan masih peneliti nilai sangat kurang dan peneliti juga menemukan kendala terhadap sumber daya manusia terutama kualifikasi dan kemampuan pengelola sistem dalam menjalankan layanan Aplikasi RABEG yang serba keterbatasan yaitu terlihat dari pelaksana tugas yang terdiri dari 1 orang operator pusat di Diskominfo, dan 32 orang lainnya sebagai operator di seluruh masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada di Dinas Pemerintahan Kota Serang. Pendapat serupa juga diungkapkan

Kepala Bidang Layanan e-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa operator RABEG memiliki kriteria bisa mengoperasikan komputer, selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang rutin mengadakan bimtek, selama operator mengikuti bimtek itu sudah termasuk kriteria dalam melakukan penerapan layanan aplikasi RABEG.

### C. Pelanggan dan Pemakai Aplikasi RABEG

Pelanggan dan Pemakai dalam penerapan layanan aplikasi RABEG dalam hal ini yaitu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat. Seperti yang dikatakan dalam wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dapat diketahui bahwa sasaran layanan aplikasi RABEG yaitu ada dua sisi, dari sisi OPD dan dari sisi masyarakat. Sisi OPD harus responsive dalam memberikan pelayanan publik atau menanggapi setiap pengaduan dari masyarakat sehingga masyarakat memberikan pandangan yang positif terhadap kinerja pemerintah. Sedangkan dari sisi masyarakat, dengan adanya aplikasi RABEG masyarakat dapat ikut berpartisipasi aktif dalam rangka pembangunan di Kota Serang sehingga pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Serang.

Aduan pertama dari warga yang berhasil diselesaikan adalah aduan dari davafebratama@gmail.com pada pada 9 Januari 2022 pukul 17:04 yaitu aduan mengenai kebersihan di jembatan penyebrangan depan Mall Ramayana Serang dan berhasil diselesaikan oleh OPD Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang. Hal lain diungkapkan oleh Kepala Bidang Layanan e-Government, bahwa sasaran pengguna aplikasi RABEG yaitu masyarakat Kota Serang khususnya, dan bisa juga dipergunakan oleh masyarakat luar Kota Serang seperti pendatang ataupun warga luar dari luar Kota Serang yang bertempat tinggal di Kota Serang, untuk jangka panjang aplikasi RABEG ini akan di integrasi dengan database dari Dinas Kependudukan.

Pada saat mengisi aplikasi menggunakan NIK sehingga diketahui pengguna yang asli Kota Serang dan pengguna yang bukan dari Kota Serang. Pengelola operasi layanan aplikasi RABEG dibuktikan adanya sebuah fitur login pada aplikasi RABEG tersebut. Sama halnya dengan pendapat yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pengembangan dan Integrasi, bahwa sasaran pengguna dari program aplikasi RABEG yaitu warga Kota Serang yang menikmati atau memakai fasilitas publik dan pelayanan publik di Kota Serang dan OPD terkait akan menindak lanjuti apabila terjadi permasalahan dalam hal pelayanan publik maupun fasilitas public dalam penerapan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Kota Serang kepada Walikota Serang. Selanjutnya dalam penerapan layanan aplikasi RABEG perlu adanya dukungan dari Organisasi Perangkat Daerah lain. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa dalam penerapan layanan aplikasi RABEG perlu adanya dukungan dari semua OPD terkait tindak lanjut pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelesaian aduan masyarakat, dan terakhir juga adanya keterbukaan informasi publik sehingga masyarakat bisa mengetahui posisi aduan yang dilaporkan sudah sampai tahap mana.

Setelah peneliti mewawancarai para informan di Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pengguna layanan Aplikasi RABEG. Peneliti menyimpulkan bahwa respon masyarakat terkait adanya Aplikasi RABEG ini terdapat 2 respon, yaitu terdapat masyarakat yang merespon positif dengan adanya Aplikasi RABEG ini. Namun terdapat masyarakat yang masih bingung terhadap penggunaannya serta adapula masyarakat belum tahu lebih mengacu pada masyarakat yang gagal teknologi dan belum menguasai teknologi. Data tersebut didukung dengan data-data yang peneliti ambil di lapangan yaitu dengan cara mewawancarai masyarakat secara langsung. Hasil wawancara dengan beberapa sampel masyarakat ada

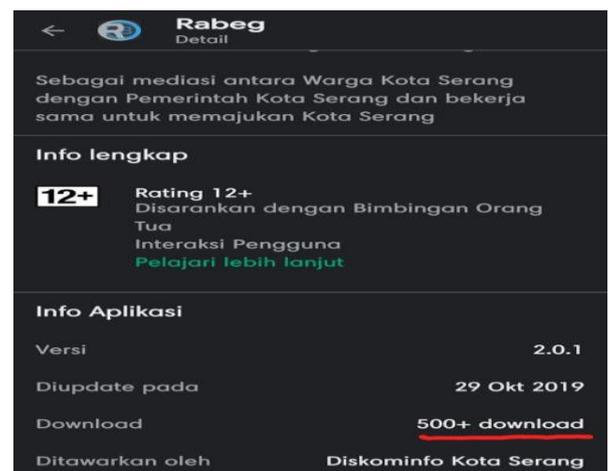
masyarakat yang senang dan reponsif akan adanya Aplikasi RABEG yang dihadirkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Data terkait jumlah pengguna Aplikasi RABEG adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Jumlah Pengguna Aplikasi RABEG Tahun 2022**

No.	Pengguna	Jumlah
1	Masyarakat Kota Serang	564
2	OPD Pemerintah Kota Serang	34
<b>Jumlah</b>		<b>598</b>

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa terdapat data jumlah pengguna Aplikasi RABEG. Pengguna aplikasi RABEG yaitu masyarakat kota serang dan OPD pemerintah Kota Serang. Jumlah masyarakat di Aplikasi RABEG sebanyak 564 orang, yang artinya terdapat 564 masyarakat yang berdomisili di Kota serang yang sudah melakukan pengunduhan aplikasi. Lalu sebanyak 34 OPD yang telah mengunduh layanan RABEG, Sehingga jumlah pengunduh keseluruhan pengguna Aplikasi RABEG sebanyak 598 pengguna yang artinya masih sedikit yang menggunakan layanan aplikasi RABEG di Kota serang.



Sumber: Observasi pada Layanan Aplikasi RABEG di smartphone, 2022

**Gambar 4. Pengunduh Layanan Aplikasi RABEG**

Berdasarkan observasi di atas, dapat dilihat bahwa terdapat data jumlah pendownload Aplikasi RABEG sebanyak 500+ yang menunjukkan bahwa data pada layanan Aplikasi RABEG sebanyak 598 pengguna artinya sesuai. Sehingga hal ini menjadi evaluasi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menginformasikan dan melakukan upaya peningkatan pengguna layanan aplikasi RABEG di Kota Serang.

Berdasarkan pernyataan informan, arsip dokumen dan observasi dalam penelitian ini. Maka peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang cenderung kurang dan terbatas pada sisi kuantitasnya. Evaluasi penerapan aplikasi RABEG yang apabila dikaitkan dengan sumber daya manusia dalam hal jumlah pengguna aplikasi tergolong sudah banyak, namun dengan masih diperlukan sosialisasi terkait penggunaan Aplikasi RABEG kepada masyarakat luas.

## 2) Perangkat Keras (*Hardware*)

Menurut O'Brien (2010:4) perangkat keras merupakan salah satu komponen sebagai alat pendukung untuk memberikan informasi yang berbentuk mesin maupun media data. Perangkat keras memiliki fungsi untuk mendukung kinerja komputer, sebagai pengolah data, dan menampilkan input proses. Salah satu dimensi pengukuran evaluasi penerapan layanan Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) melalui perangkat keras dengan terpenuhinya sarana dan prasarana sesuai standar. Berdasarkan pengertian di atas dalam dimensi pengukuran evaluasi penerapan layanan Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) dalam perangkat keras (*hardware*).

Perihal sarana dan prasarana yang memadai dalam penerapan layanan aplikasi RABEG yang terdapat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam mendukung pengelolaan aplikasi RABEG berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dianggap sudah memenuhi kebutuhan. Sarana dan prasarana adalah hal yang penting yang dapat mempengaruhi proses penerapan

layanan aplikasi RABEG di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Sarana dan prasarana yang baik dapat mendukung dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti mengenai sarana dan prasarana penunjang layanan aplikasi RABEG dapat dilihat bahwa sebagian besar sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang cenderung lengkap dan dalam keadaan yang baik, meskipun masih ada beberapa barang yang rusak sehingga memerlukan perbaikan serta ada beberapa yang perlu dilakukan penambahan unit dalam penerapan layanan aplikasi tersebut.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan layanan aplikasi RABEG seperti infrastruktur, peralatan komputer di masing-masing OPD sudah tersedia, Ditambahkan juga oleh Kepala Bidang Layanan e-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa sarana dan peralatan dalam pelaksanaan layanan aplikasi RABEG dalam menjalankan system computer di Diskominfo kota Serang dengan memanfaatkan media comment center. Jadi apabila ada pengaduan dari masyarakat masuk dahulu ke comment center kemudian dari operator pusat didistribusikan ke OPD terkait dalam meningkatkan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, diharapkan juga system computer yang akan diterapkan dapat mempermudah pengguna dan tim operator masing-masing OPD dalam mendukung program layanan Aplikasi RABEG mengungkapkan oleh Operator Pusat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa dalam menjalankan Aplikasi RABEG, DISKOMINFO Kota Serang tidak mempunyai komputer khusus yang digunakan untuk menjalankan Aplikasi RABEG tersendiri. Komputer tersebut digunakan bersamaan dengan tugas lainnya, sehingga tidak membuat Aplikasi RABEG selalu standby. Hal itu juga

diungkapkan oleh Operator OPD Pamong Praja Kota Serang bahwa memang tidak ada komputer khusus yang bisa digunakan oleh operator, dikarenakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang memang tidak menyediakan pengadaan komputer untuk memonitoring Aplikasi RABEG, sehingga masing-masing Operator OPD di Kota Serang menggunakan komputer kerjanya untuk memonitoring Aplikasi RABEG. Hal serupa juga disarankan oleh Kepala Bidang Layanan e-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa sarana di OPD lain dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika kota serang menyarankan atau menghimbau satu alat elektronik berbentuk PC ataupun Laptop untuk standby, maksud standby disini yaitu operator di OPD lain selalu secara rutin membuka aplikasi RABEG apabila ada disposisi aduan masyarakat.

### 3) Perangkat Lunak (*Software*)

Menurut O'Brien (2010:4) perangkat lunak merupakan salah satu dimensi penting dalam sebuah sistem informasi. Perangkat lunak sendiri adalah suatu rangkaian perintah atau instruksi pemrosesan informasi yang berisi instruksi operasi yang mengarahkan dan mengontrol perangkat keras komputer. Pada perangkat lunak adalah Salah satu dimensi pengukuran terhadap evaluasi penerapan layanan Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) dalam perangkat lunak (*software*) dapat diukur dengan mengetahui kemudahan dalam menjalankan Aplikasi RABEG. Hal ini dilakukan dengan cara-cara mengoperasikan Aplikasi RABEG apakah cenderung mudah ataupun susah bagi masyarakat. Berikut beberapa pernyataan hasil wawancara yang peneliti lakukan.

#### A. Infoware Layanan Aplikasi RABEG

Perangkat lunak (*Software*) tidak terlepas dari adanya Infoware juga sehingga keduanya menjadi komponen penting dalam suatu sistem komputer. Adanya infoware ini mampu memberikan informasi kepada pengguna berupa petunjuk atau sejenisnya Informasi yang berasal dari infoware ini sangat berguna untuk banyak bidang pekerjaan seperti

perbankan, rumah sakit, pendidikan, dan juga pemerintahan dan lainnya. Jenis komponen infoware ini bisa dilihat contohnya seperti SOP, Cyber-law, dan juga user manual. Pada dasarnya setiap komponen hadir untuk mendukung fungsi utama dari suatu perangkat terutama dalam penerapan layanan aplikasi.

Jika ada satu yang bermasalah, maka proses dari sistem komputer itu juga akan mengalami masalah yang sama. Hal ini dikatakan oleh Kepala DISKOMINFO Kota Serang, penerapan layanan aplikasi RABEG dari sisi tingkat pelayanan sesuai dengan SOP. Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa proses penerapan layanan aplikasi RABEG untuk tahun 2022 dari sisi service level atau tingkat layanan sudah diatas 85%, angka ini bisa dilihat di aplikasi RABEG, aduan yang masuk berapa, yang sudah ditindaklanjuti berapa, yang masih menunggu berapa, yang belum sama sekali berapa, sehingga dapat dilihat totalitas dari beberapa aduan ada di angka level 85%. Namun dalam penerapan layanan aplikasi RABEG memiliki beberapa kendala dalam mengoperasikan Aplikasi seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pengembangan dan Integrasi, bahwa kendala dari penerapan layanan aplikasi RABEG yaitu OPD lambatnya dalam merespon pengaduan dari masyarakat Kota Serang. Hal serupa mengenai lambatnya penanganan operator dalam merespon pengaduan masyarakat juga diungkapkan oleh operator OPD Pusat, bahwa kendala menurut operator Pusat yaitu masih ada operator OPD lain yang tidak segera menindaklanjuti pengaduan yang sudah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang disposisikan, hal ini diakibatkan karena operator OPD lain lambat dalam membuka aplikasi RABEG. Salah satu penyebab pengaduan tidak langsung ditanggapi juga diungkapkan oleh Operator OPD Satuan Polisi Pamong Praja, bahwa salah satu penyebab pengaduan tidak langsung ditanggapi menurut operator Satpol PP begitu ada aduan tidak bisa langsung ditindaklanjuti dikarenakan dalam menindak lanjuti, mempunyai jadwal - jadwalnya tersendiri, misalnya operasi Pekat

diinformasikan ke Kasi perihal aduan dari masyarakat. Selain itu kendala yang terjadi jika penertiban PKL tindak lanjutnya lama itu dikarenakan adanya keterlibatan OPD lain sehingga dalam penyelesaian aduan tersebut memakan waktu yang lama. Hal serupa juga diungkapkan oleh Operator OPD Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, bahwa dalam penerapan layanan Aplikasi RABEG apabila pengaduan dari masyarakat tidak dapat dengan segera ditindaklanjuti dikarenakan harus didisposisikan atasan terlebih dahulu. Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Operator OPD Dinas Perhubungan Kota Serang, bahwa kendala dalam penerapan layanan Aplikasi RABEG salah satunya adalah dalam penanganan aduan yang lambat, hal itu dikarenakan adanya prosedur dalam proses penindakan, seperti mengenai kerusakan lampu penerangan jalan, apabila pengadaan untuk lampu tersebut habis, maka harus menunggu pada anggaran tahun berikutnya. Lambatnya penanganan aduan menjadi permasalahan, hal itu berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa, dalam menindaklanjuti aduan dari masyarakat, Standar Operasional Prosedur responsivitas Organisasi Perangkat Daerah dalam menindaklanjuti aduan dari masyarakat yaitu 3 x 24 jam kerja. Berarti waktu penanganan perihal aduan masyarakat melalui layanan aplikasi RABEG akan segera diproses pada hari kerja yaitu senin sampai dengan jumat.



Sumber: Website SIPP Kementerian RB

**Gambar 5. Standar Operasional Prosedur Waktu Penyelesaian Aduan**

Bisa dilihat pada gambar 5. bahwa waktu penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi RABEG dibagi kedalam beberapa kategori dalam proses penanganan aduan antara lain: aduan ringan yaitu 1 hari kerja, untuk aduan sedang yaitu 3 hari kerja, dan untuk kategori aduan berat lebih dari 3 hari kerja. Hal serupa diungkapkan oleh Operator RABEG pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Serang bahwa pengoperasionalan Aplikasi RABEG untuk kepastian waktu dari mulai pengaduan dari masyarakat hingga proses penindakan tergantung pada kategori aduan yang diberikan masyarakat melalui layanan aplikasi RABEG.

### **B. Firmware Layanan Aplikasi RABEG**

Laporan aduan yang diterima perlu dilakukan integrasi antar perangkat atau biasa dikenal Firmware, hal ini sangatlah penting karena karena berhubungan dengan keamanan data. Oleh sebab itu, Diskominfo selalu mengupdate firmware pada layanan Aplikasi RABEG untuk menghindari hal tersebut. Berdasarkan wawancara dengan kepala DISKOMINFO terkait dengan firmware, bahwa integrasi pada layanan Aplikasi RABEG sudah dilakukan oleh Dinas komunikasi dan informatika maupun seluruh OPD pemerintah Kota serang menerima setiap laporan aduan terhadap pelayanan yang diberikan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di kota serang. Hal serupa disampaikan juga dalam wawancara dengan programmer RABEG terkait dengan firmware, bahwa integrasi pada layanan Aplikasi RABEG sudah dilakukan verifikasi dengan Diskominfo maupun pemerintah Kota Serang melalui satu domai sehingga keamanan data dan menjamin indentitasnya masyarakat yang akan melakukan pengaduan menggunakan layanan aplikasi RABEG.

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Operator Media Sosial	OPD	Kasi Pengembangan eGovernment	Kabid Telmapostel	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan Laporan/aduan/aspirasi melalui Media Sosial Resmi Pemerintah Kota Serang						Akun Media Sosial		Laporan/aduan/aspirasi Tersampaikan	
2	Laporan/aduan/aspirasi diterima oleh Operator Media Sosial dan diinput dalam aplikasi RABEG						Komputer, Internet, Akses Akun Media Sosial Resmi, Akses Aplikasi RABEG	1-3 menit	Daftar Laporan/aduan/aspirasi	Hari Ke-1
3	Laporan/aduan/aspirasi diproses dan dijawab oleh SKPD melalui aplikasi RABEG						Komputer/Handset Android, Internet, Akses Aplikasi RABEG	24 jam	Data Laporan/aduan/aspirasi	Hari Ke-1
4	Jawaban SKPD disampaikan ke masyarakat						Komputer, Telepon, Internet, Akses Aplikasi RABEG, Data Aspirasi	5 menit	Tanggapan SKPD	
5	Penjelasan terhadap Laporan/aduan/aspirasi oleh Operator Media Sosial						Komputer, Internet, Akses Akun Media Sosial Resmi, Akses Aplikasi RABEG, Tanggapan SKPD	15 menit	Respon masyarakat atas tanggapan SKPD	
6	Penutupan keluhan						Komputer, Internet, Akses Aplikasi RABEG	5 menit	Laporan/aduan/aspirasi Selesai	
7	Pencatatan Laporan/aduan/aspirasi Masyarakat						Komputer, Internet, Akses Aplikasi RABEG	5 menit	Rekapitulasi Laporan/aduan/aspirasi	Hari Ke-1

Sumber : Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2021

Gambar 6. Firmware Pada Layanan Aplikasi RABEG

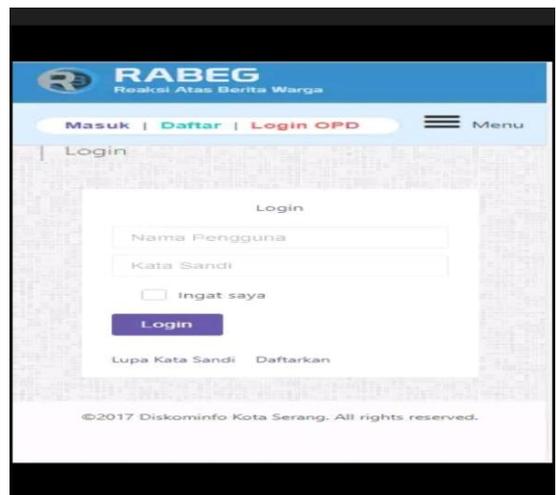
Gambar 6. menggambarkan alur sistem penyimpanan yang terdapat pada layanan aplikasi RABEG yang semua aduan dari User akan diterima oleh admin yang nantinya akan dikelola dalam bentuk disposisi kepada OPD terkait sesuai dengan jenis laporan yang diterima. Semua rangkai system tersebut tersimpan dalam aplikasi dari proses awal input hingga menjadi output berupa status selesai apabila rangkaian laporan sudah mendapatkan tindak lanjut dari OPD terkait.

**C. Software Aplikasi Layanan RABEG**

Software aplikasi yang digunakan dalam penerapan layanan Aplikasi RABEG yang berfungsi untuk melakukan berbagai bentuk pengaduan masyarakat dalam bentuk pengolah kata, lembar kerja, presentasi, pengolahan halaman web, dan sebagainya.

Pada gambar 7. merupakan tampilan dari Aplikasi RABEG versi *android*. Pada gambar pertama adalah tampilan awal ketika membuka Aplikasi RABEG melalui *handphone android*. Apabila ingin mengoperasikan Aplikasi diharapkan untuk terhubung ke *internet*. Pada gambar kedua yang merupakan halaman login dalam Aplikasi RABEG. Pada halaman login ini diharuskan user atau

pengguna mengisi data pribadi yang sebelumnya sudah terdaftar agar dapat mengakses layanan aplikasi. Jika belum memiliki data login, dapat melakukan pendaftaran pada tampilan “Daftarkan” dengan mengisi data pribadi dan NIK yang akan diverifikasi sesuai kependudukan di kota serang sebagai syarat layanan ini.



Sumber: Observasi Software layanan aplikasi RABEG, 2022

Gambar 7. Tampilan software pada Aplikasi RABEG

User atau pengguna dalam hal ini masyarakat Kota Serang melakukan aduan melalui layanan Aplikasi RABEG terkait dengan tampilan software aplikasi seperti yang diungkapkan oleh Warga Kota Serang, bahwa software aplikasi layanan aplikasi RABEG perlu dilakukan pembenahan dari segi tampilan maupun penggunaan fitur yang userfriendly atau mudah dipahami seluruh pengguna dalam hal ini yaitu masyarakat Kota Serang. Semua yang terinput dalam layanan RABEG ini dapat diakses melalui laman website maupun smartphone di Appstore maupun playstore yang dibuat dengan beberapa software pendukung. Hal ini diungkapkan programmer layanan aplikasi RABEG, bahwa software aplikasi pendukung yaitu salah satunya adalah PHP dan MySQL. PHP sebagai bahasa pemrograman yang mudah dimengerti oleh programmer yaitu *Open Source* dan MySQL sebagai sistem manajemen database yang dapat diandalkan dan sangat memudahkan penggunaannya dalam memahami penerapan layanan aplikasi dengan menggunakan Software aplikasi RABEG.

```

Line wrap
<!doctype html>
<html lang="id">
<head>
  <!-- Required meta tags -->
  <meta charset="utf-8">
  <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1, shrink-to-fit=no">
  <link rel="shortcut icon" href="https://ragen.serang.go.id/saa/lay/home-cta/rabeg-icon.png" type="image/icon"/>
  <title>RABEG 2022</title>
  <!-- Bootstrap CSS -->
  <link rel="stylesheet" href="https://ragen.serang.go.id/saa/css/bootstrap.min.css">
  <!-- Font CSS -->
  <link rel="stylesheet" href="https://ragen.serang.go.id/saa/vendors/Font/font-awesome.min.css">
  <link rel="stylesheet" href="https://ragen.serang.go.id/saa/vendors/Font/icomoon.min.css">
  <link rel="stylesheet" href="https://ragen.serang.go.id/saa/vendors/Font/line-icons.min.css">
  <link rel="stylesheet" href="https://ragen.serang.go.id/saa/vendors/Font/awesome.min.css">
  <link rel="stylesheet" href="https://ragen.serang.go.id/saa/vendors/Font/icomoon.min.css">
  <link rel="stylesheet" href="https://ragen.serang.go.id/saa/vendors/Font/line-icons.min.css">
  <link rel="stylesheet" href="https://ragen.serang.go.id/saa/vendors/Font/icomoon.min.css">
  </head>
<body>
  <div class="body_wrapper">
    <header class="header_area">
      <div class="header-expand-lg menu_area">
        <div class="container">
          <a class="header-brand" href="https://ragen.serang.go.id/">
            <img alt="RABEG Logo" data-bbox="100 720 150 750" style="vertical-align: middle;"/>
            <span>RABEG 2022</span>
          </a>
          <a class="btn_get_btn_hover mobile_btn_ni_vato" href="#">Get Started</a>
          <button class="header-toggle collapsed" type="button" data-toggle="collapse" data-target="#headerSupportContent" aria-controls="headerSupportContent" data-expanded="" data-collapsed="">
            <span>RABEG 2022</span>
          </button>
        </div>
      </div>
    </header>
  </div>
  </body>
</html>

```

Sumber: Observasi *Open Source Software RABEG*, 2022

### Gambar 8.

#### Tampilan *Open Source* Aplikasi RABEG

Gambar 8., observasi pada *Open Source* layanan aplikasi RABEG di *laman website rabeg.online.com*. Dari kedua hasil tersebut

peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pengoperasiannya pada layanan aduan masyarakat pada laman website. Oleh karena itu, Pengoperasian Aplikasi RABEG sulit dan menyebabkan perlu dilakukan perbaikan terhadap tampilan agar terlihat menarik dan mudah dipahami pengguna.

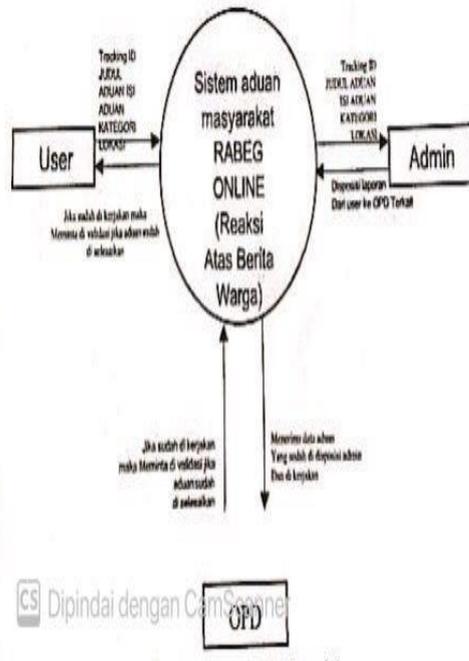
#### 4) Sumber Daya Data

Menurut O'Brien (2010:4) data yang dimaksud yaitu bahan mentah suatu sistem informasi yang harus diolah dan dikelola agar menjadi suatu informasi yang dapat disebarkan dan berguna bagi pengguna informasi. Pada sumber daya data sistem informasi ini biasanya disimpan, diatur dan diakses ke dalam suatu basis data. Berdasarkan pengertian tersebut evaluasi penerapan layanan Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) dapat dinilai dari seberapa besar penyimpanan basis data Aplikasi RABEG dan tempat penyimpanan yang digunakan.

#### A. Sistem Penyimpanan Layanan Aplikasi RABEG

Sistem penyimpanan pada layanan aplikasi RABEG sangat diperlukan untuk melakukan pemantauan terhadap proses penyimpanan pada server aplikasi RABEG. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Bidang Layanan e-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa proses penerapan layanan aplikasi RABEG bisa dilihat dari jumlah pendownload aplikasi RABEG di playstore dan pendaftar setiap tahun meningkat, dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, hal ini mengindikasikan bahwa proses penerapan layanan aplikasi RABEG sudah berjalan optimal dari meningkatnya pengguna aplikasi RABEG setiap tahunnya, aplikasi

RABEG mulai dikenal oleh sebagian besar masyarakat.



Sumber: Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2022

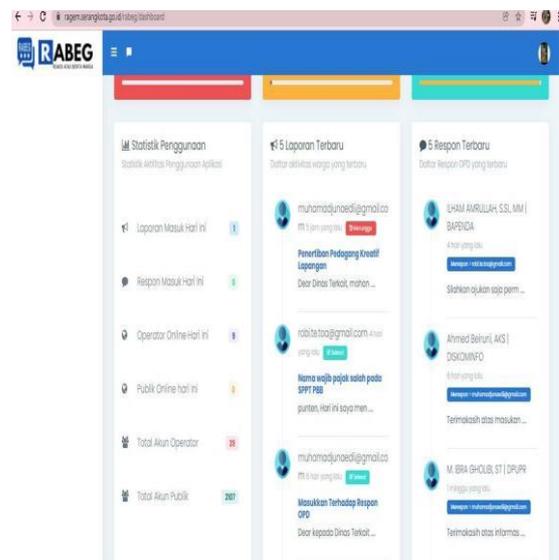
**Gambar 9. Sistem Penyimpanan pada aplikasi RABEG**

Gambar 9 menggambarkan alur sistem penyimpanan yang terdapat pada layanan aplikasi RABEG yang semua aduan dari User akan diterima oleh admin yang nantinya akan dikelola dalam bentuk disposisi kepada OPD terkait sesuai dengan jenis laporan yang diterima. Semua rangkai system tersebut tersimpan dalam aplikasi dari proses awal input hingga menjadi output berupa status selesai apabila rangkaian laporan sudah mendapatkan tindak lanjut dari OPD terkait. Data tersebut juga didukung oleh pernyataan Bapak Bagus Jibrail Azis selaku programming aplikasi, melalui wawancara secara langsung yang dilakukan pada tanggal 12 Januari pukul 09.00 WIB, beliau menjelaskan bahwa penyimpanan layanan Aplikasi RABEG ini disimpan di *cloud* (Penyimpanan Online). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Ibu Rika Deplyana selaku Operator Pusat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, melalui wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 Januari pukul 10.00 WIB, menyatakan bahwa :“...Untuk

system penyimpanan Aplikasi RABEG semua terekam di aplikasi dari awal input sampai dengan output yang dapat dilihat juga baik dari pimpinan maupun masyarakat umum, dalam hal ini menjadi tugas operator dalam melakukan rekapan data-data yang tersimpan melalui cloud untuk di follow up (share)”

**B. Database Layanan Aplikasi RABEG**

Layanan aplikasi RABEG saat ini diketahui cukup baik, salah satu indikatornya adalah database aplikasi yang dapat melihat pengguna Aplikasi RABEG yang selalu mengalami peningkatan. Hal itu juga diungkapkan operator OPD Pusat, bahwa penerapan layanan aplikasi RABEG saat ini cukup baik, selaku Operator Pusat mempunyai tugas untuk mendisposisikan setiap pengaduan yang masuk ke command center. Namun hal itu tidak sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 5 Januari 2022, aduan dari masyarakat melalui aplikasi RABEG tidak mendapat respon ataupun balasan.



Sumber: Layanan Aplikasi RABEG, 2022

**Gambar 10. Aduan dari Masyarakat melalui Aplikasi RABEG**

Bisa dilihat pada gambar 10. bahwa berdasarkan pengaduan dari aplikasi RABEG terdapat laporan terbaru yang masuk melalui aplikasi RABEG yaitu dari email [muhamadjunaedi@gmail.com](mailto:muhamadjunaedi@gmail.com) salah satu warga Kota Serang. Pengaduan warga itu diadakan

oleh pada tanggal 11 Januari 2022 pukul 15:10 WIB, terkait permasalahan penertiban pedagang kreatif lapangan di Jalan Abdul Hadi Kebon Jahe Kelurahan Cipare Kecamatan Serang, Kota Serang. Sampai pada tanggal 15 Januari 2022 belum ada tanggapan baik dari sisi penindaklanjutan maupun hanya sekedar merespon aduan dari masyarakat. Hal itu tidak sesuai dengan SOP yang dikatakan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

Selain itu juga bisa dilihat terdapat keluhan dari warga Kota Serang yang menginginkan Aplikasi RABEG agar difungsikan kembali, bahwa salah satu masyarakat Kota Serang sudah melaporkan aduannya yang hingga sekarang sudah banyak yang terselesaikan terhadap respon atau tindak lanjut dari OPD terkait dalam menyelesaikan aduan melalui layanan Aplikasi RABEG seperti yang diungkapkan oleh Warga Kota Serang, bahwa penerapan layanan aplikasi RABEG mampu merespon pengaduan dari masyarakat Kota Serang. Hal serupa mengenai penanganan aduan masyarakat melalui aplikasi RABEG diungkapkan oleh Warga Serang, bahwa penerapan layanan aplikasi RABEG sudah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam menindaklanjuti aduan - aduan masyarakat yang telah mendapatkan respon positif dari masyarakat.



Sumber: Website RABEG Serang Kota

**Gambar 11. Respon OPD terbaru di Aplikasi RABEG**

Berdasarkan pada gambar 11 data yang diperoleh dari Aplikasi RABEG bahwa penyelesaian aduan sebanyak 2.420, terdiri dari 638 laporan pada portal website, 625 laporan pada medsos, 519 laporan pada call center dan 638 laporan pada kotak aduan berdasarkan data yang diambil pada tanggal 11 Januari 2022 pukul 10:00 WIB. Lambatnya respon dari OPD bisa dilihat pada gambar sebanyak 1.658 laporan yang tidak mendapatkan respon dari Operator OPD dan tidak ada penindakan yang jelas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari warga serang bahwa permasalahan terkait laporan yang masuk dan sudah direspon oleh admin pusat, selanjutnya laporan tersebut akan diteruskan dan ditindaklanjuti oleh OPD terkait. Hal ini dijelaskan oleh Operator OPD Dinas Perhubungan mengungkapkan bahwa laporan yang diajukan masyarakat sudah mendapatkan respon dari Dinas Perhubungan. Namun dalam penyelesaian aduan tersebut ditemukan permasalahan yang membutuhkan waktu yang lebih mengingat aduan tersebut termasuk kedalam kategori aduan berat. Data yang masuk melalui layanan aplikasi RABEG sudah berhasil membantu pemerintah kota serang dalam memberikan pelayanan sesuai dengan sebagaimana mestinya.

#### 5) Jaringan Komunikasi

Menurut O'Brien (2010:4) pada dimensi jaringan komunikasi yang dimaksud mencakup jaringan telekomunikasi seperti *internet, intranet, dan ekstranet*. Salah satu dimensi pengukuran evaluasi penerapan layanan Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) melalui jaringan komunikasi dengan terpenuhinya jaringan internet yang memadai) di Kota Serang.

#### A. Jaringan Intranet, Internet Dan Ekstranet

Jaringan Komunikasi sangat membantu dalam menghubungkan pemerintah kota serang dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan public melalui layanan aplikasi RABEG sebagai media penghubung komunikasi dua arah. Sehingga layanan aplikasi RABEG dapat menjadi alternatif pemerintah dalam mengambil kebijakan, merancang

strategi dalam mencapai tujuan, dan prosedur kerja untuk mencapai tujuan pemerintah kota serang dan Dinas komunikasi dan informatika Kota Serang. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan layanan aplikasi RABEG seperti infrastruktur, peralatan komputer di masing-masing OPD sudah tersedia, software yang digunakan juga sudah mengalami peningkatan terutama dalam Intranet di dinas komunikasi dan informatika kota serang dalam memberikan jaringan intranet diskominfo dengan menggunakan teknologi internet dalam membangun komunikasi internal. Sedangkan untuk jaringan ektranet perusahaan yang ingin mengekspos informasi yang dinas komunikasi dan informatika miliki ke jaringan luar dalam hal ini adanya program terkait perluasan

jaringan dengan melakukan pemasangan wifi di fasilitas publik sebagai penunjang penerapan layanan aplikasi RABEG. Kebutuhan yang tidak dapat terlepas yaitu jaringan internet yang sangat berperan penting dalam menghubungkan layanan aplikasi pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan aduan melalui layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga di kota serang tergolong cepat dan mudah. Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Kepala Seksi Pengembangan dan Integrasi, bahwa Jaringan dalam mendukung pelaksanaan layanan aplikasi RABEG berupa dengan melakukan pemenuhan terhadap infrastruktur seperti jaringan internet yang telah disuplai ke seluruh organisasi perangkat daerah di Kota Serang, sedangkan untuk aplikasi RABEG hanya membutuhkan internet dan PC atau Laptop.

**Tabel 6. Jumlah Penggunaan *Bandwidth* DISKOMINFO Kota Serang**

No.	Jenis Internet	Jumlah Bandwidth
1.	<i>Dedicated</i>	850 Mbps
2.	<i>Non-Dedicated</i>	300 Mbps
<b>Jumlah</b>		<b>1150 Mbps</b>

*Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2021*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika menggunakan 2 jenis internet yaitu *Dedicated* dan *Non-Dedicated*. Pada *Dedicated Internet* ini memiliki *bandwidth* yang khusus pengguna yang mana memiliki koneksi dan *performance* yang disajikan oleh pengguna secara penuh, biasanya pada perusahaan yang membutuhkan koneksi internet stabil. Apabila terjadi lalu-lintas internet yang padat dan macet, maka pengguna *Dedicated Internet* tidak akan terjadi perlambatan kecepatan dan *performance*. Pada *Non-Dedicated Internet* biasanya digunakan di rumah serta kecepatan dan *performance* tergantung pada banyaknya pengguna yang menggunakan *internet* yang dapat memperlambat lalu lintas *internet*. Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang menggunakan *Dedicated Internet* dengan

jumlah bandwidth 850 Mbps. Pada penggunaan *Non-Dedicated Internet* menggunakan sejumlah 300 Mbps.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait jaringan komunikasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika terdapat jaringan yang kurang memadai terutama jaringan intanet maupun eksternat sudah berjalan baik namun masih ditemukan kendala jaringan. Sedangkan jaringan Internet yang tersedia masih kurang memadai terkhusus pada wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan kota serang atau wilayah pesisir kota serang yang masih mengalami kesulitan mendapatkan akses internet. Hal ini dapat menjadi penghambat dalam penerapan layanan Aplikasi RABEG di Kota Serang.

Setelah peneliti mewawancarai para informan di atas dan mengumpulkan dokumen serta melakukan observasi dilapangan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasana di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang ini perlu dilakukan pembenahan terhadap jaringan komunikasi dalam memperbaiki dan melakukan penambahan fasilitas dalam menunjang Jaringan Komunikasi dalam penerapan layanan aplikasi RABEG di Kota Serang.

### Diskusi

Adanya e-government yang berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintahan Kota Serang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah membuat dan meluncurkan Aplikasi RABEG. Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga merupakan sebuah inovasi yang dibuat sebagai pelayanan publik bagi masyarakat melalui aplikasi berbasis Online, yang bisa diakses melalui smartphone maupun website RABEG yang ada di internet. Hal itu berguna untuk pembangunan Smart City di Kota Serang.

Pemerintah Kota Serang mempunyai tujuan dalam membuat aplikasi RABEG yaitu sebagai ruang atau saluran untuk mempermudah warga Kota Serang dalam hal memberikan opini, saran ataupun keluhan tentang permasalahan yang terjadi di sekitar lingkungan tempat tinggalnya, terkait fasilitas dan pelayanan publik yang kurang baik di Kota Serang, artinya pelayanan publik yang kurang baik seperti fasilitas publik yang rusak, proses yang lama atau antrian yang lama sampai dengan pungutan liar yang dilakukan oknum-oknum tertentu, hal tersebut dapat diadakan dalam layanan aplikasi RABEG dan bisa segera ditangani oleh pemerintah Kota Serang dan juga untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga memudahkan Warga serang dalam menyampaikan aspirasi melalui melalui portal website, media sosial, ataupun kotak saran / aduan. Sehingga dalam melakukan pengaduan tidak perlu bersusah payah datang ke dinas yang

bersangkutan dengan prosedur yang berbelit - belit. Selain itu pemerintah Kota Serang ingin memberitahu bahwa pemerintah Kota Serang hadir secara langsung kepada masyarakat memberikan pelayanan melalui aplikasi RABEG yang bertujuan guna mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi dan juga meningkatkan akuntabilitas lembaga publik. Namun ternyata tujuan tersebut belum bisa tercapai sepenuhnya, dikarenakan masih terdapat kendala - kendala yang dialami. Sasaran dari adanya aplikasi RABEG yaitu ada dua sisi.

Pertama, dari sisi Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Serang dan warga Kota Serang. Namun, bisa juga dipergunakan oleh masyarakat luar Kota Serang seperti pendatang ataupun warga luar dari luar Kota Serang yang bertempat tinggal di Kota Serang. Sehingga dengan adanya aplikasi RABEG masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam rangka pembangunan di Kota Serang sehingga pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Serang. Selanjutnya, sasaran dari layanan Aplikasi RABEG adalah Organisasi Perangkat Daerah di Kota Serang. Para Operator dari masing-masing OPD diharapkan responsive dalam memberikan pelayanan publik atau menanggapi setiap pengaduan dari masyarakat sehingga masyarakat memberikan pandangan yang positif terhadap kinerja pemerintah. Namun, sasaran layanan aplikasi RABEG belum tercapai dikarenakan adanya pengaduan yang lambat direspon oleh OPD terkait, selain itu tingkat partisipasi warga Serang masih sangat sedikit sekali bila dibandingkan dengan jumlah masyarakat Kota Serang.

Pendukung penerapan layanan aplikasi RABEG Dinas Komunikasi dan Informatika, dalam pelaksanaan aplikasi RABEG perlu adanya dukungan dari semua Organisasi Perangkat Daerah di Kota Serang. Dukungan dari OPD terkait responsivitas yaitu, tindak lanjut dari pengaduan masyarakat, baik merespon aduan masyarakat dalam bentuk chat maupun dilakukan penindakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah

melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada seluruh OPD yang berada di Pemerintah Kota Serang. Hal itu untuk meningkatkan sisi pelayanan publik yang merupakan tujuan awal dari dibuatnya aplikasi ini. Namun dukungan dari OPD masih kurang dari tingkat responsivitas, masih ada OPD yang kurang responsif dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat Kota Serang. layanan aplikasi RABEG mempunyai legalitas yaitu berdasarkan Undang Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Walikota Serang Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Dan juga dasar hukum dari Layanan Aplikasi RABEG ialah Surat Keputusan Walikota Serang Nomor 487 / Kep.17 Huk / 2018 Tentang Pembentukan Tim dan Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga Kota Serang. Tim dan pelaksana itu mempunyai tugas; menerima pengaduan, keluhan, saran dan opini masyarakat, mengidentifikasi pengaduan, keluhan, saran dan opini masyarakat, menindaklanjuti dan mengkoordinasikan setiap pengaduan, keluhan, saran dan opini masyarakat dengan anggota tim, mengidentifikasi pengaduan, keluhan, saran dan opini dengan Aplikasi layanan aspirasi dan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Walikota Serang melalui sekretaris daerah.

Selanjutnya kedua, peneliti mencoba menguraikan penerapan layanan Aplikasi RABEG Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang. Pada poin ini membahas sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan layanan aplikasi RABEG, Sumber daya manusia dan ketepatan anggaran. Mengenai sarana dan prasarana pendukung dalam

penerapan layanan aplikasi RABEG dianggap sudah memadai seperti infrastruktur, peralatan komputer di masing-masing OPD sudah tersedia, software yang digunakan juga sudah mengalami peningkatan, selain itu fitur-fitur baru pada aplikasi RABEG sehingga memudahkan pengguna, hingga jaringan internet ke seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Kota Serang yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Namun meskipun begitu, dalam mengoperasikan Aplikasi RABEG belum tersedianya komputer khusus untuk memonitoring Aplikasi RABEG. Hal itu dikarenakan memang semenjak aplikasi RABEG Launching dari awal memang tidak ada pengadaan PC atau Laptop untuk aplikasi RABEG bagi tiap-tiap OPD, sehingga hanya memanfaatkan sarana yang ada di OPD masing-masing dan digunakan bersamaan dengan tugas lainnya, sehingga tidak membuat Aplikasi RABEG. Hasil penelitian ini mempertegas penelitian sebelumnya bahwa dalam keberhasilan penyelenggaraan aplikasi layanan publik dipengaruhi oleh faktor sarana dan prasarana (Irawan, 2018; Septian, 2021). Pernyataan senada juga ditemukan oleh Susanti et al., (2018) bahwa dalam penerapan implementasi kebijakan pelayanan terpadu maka dibutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, disamping sumber daya manusia yang kompeten. Dan yang masih menjadi kendala dalam mengoperasikan Aplikasi RABEG salah satunya adalah koneksi internet yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang sering tidak stabil sehingga membuat kinerja Operator terhambat. Hal serupa juga ditemukan oleh penelitian sebelumnya bahwa dalam mengoperasikan aplikasi layanan dibutuhkan koneksi internet yang stabil agar tidak menghambat proses layanan (Anggraeni & Purnamasari, 2022). Temuan lainnya sebagaimana pendapat dari Bayukri & Fadhly (2021) bahwa jaringan internet yang tidak memadai dan sistem aplikasi yang sering mengalami kendala dapat menjadi faktor yang menghambat penerapan pelayanan publik berbasis online. Kebutuhan pemerataan jaringan internet menjadi aspek yang perlu

diperhatikan oleh pemerintah daerah terutama dalam rangka menghubungkan semua tempat yang ditinggali oleh masyarakat agar dapat memanfaatkan aplikasi layanan tersebut (Mayowan, 2016). Berkaitan dengan kendala yang dihadapi tersebut, dibutuhkan keseriusan dari pemerintah daerah dalam menyusun prioritas anggaran sesuai dengan kebutuhan (Nur, 2014).

Mengenai sumber bahwa ketersediaan dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan Layanan Aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) telah memiliki 34 operator yaitu terdiri dari 1 orang sebagai operator pusat, 1 orang sebagai operator di Diskominfo, dan 32 lainnya sebagai operator di seluruh masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Pemerintahan Kota Serang. Untuk bisa menjadi Operator Aplikasi RABEG, diharuskan bisa mengoperasikan komputer dan menguasai Microsoft Office dengan berbagai program dan fitur-fiturnya. Operator RABEG diharuskan mampu bekerja sama dalam team, maksud yaitu mampu berkomunikasi, meneruskan aduan, memonitoring aduan dan menindaklanjuti aduan. Selain itu operator aplikasi RABEG harus sigap dan cepat mengkoordinasikan pengaduan masyarakat kepada pimpinan agar laporan tersebut bisa segera ditindaklanjuti. Dalam menjalankan aplikasi RABEG tidak memiliki kriteria khusus, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang tidak melakukan perekrutan pegawai baru, melainkan menggunakan pegawai yang sudah ada. Meskipun begitu pegawai yang ada kemudian diberi pelatihan dalam mengoptimalkan sumber daya secara rutin mengadakan bimbingan teknis tentang aplikasi. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang membuat grup WhatsApp (WA), sebagai tempat diskusi para operator RABEG.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa dalam menganalisis faktor sumber daya manusia maka dapat dilihat dari ketersediaan jumlah sumber daya staf dan kemampuan staf dalam berperan sebagai operator (Asyik et al., 2021). Kesiapan

sumber daya manusia dalam penerapan layanan publik berbasis elektronik juga menjadi salah satu faktor penting yang perlu diselaraskan dengan peraturan daerah yang relevan (Surdin, 2016). Bahkan pada penelitian lainnya juga disampaikan bahwa penempatan sumber daya manusia perlu disesuaikan dengan landasan pertimbangan dalam proses pelayanan bahwa manusia dalam hal ini adalah pegawai, mampu menggerakkan semua potensi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (Marande, 2017). Hal ini diperkuat oleh pernyataan XXXX bahwa keberhasilan suatu organisasi dapat ditentukan oleh kompetensi dari sumber daya manusianya sebagai kekuatan dari organisasi tersebut (Cahyarini, 2021). Sementara itu, upaya yang dilakukan dalam meningkatkan keterampilan dan kompetensi dari pegawai untuk mengoperasikan aplikasi RABEG melalui keikutsertaan pegawai dalam kegiatan pelatihan dan bimtek, dapat menjadi faktor pendorong penerapan aplikasi layanan RABEG. Hal ini mempertegas temuan penelitian sebelumnya yang disampaikan oleh (Anggraini, 2022) bahwa disamping melakukan penguatan komitmen manajemen, juga dapat dilakukan pemberian pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Pendapat senada disebutkan oleh (Hapsari, 2020) bahwa dalam rangka pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparatur dapat dilakukan melalui kegiatan bimtek dan pelatihan. Pengembangan kapasitas yang memadai diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme pegawai yang diberikan tanggungjawab tersebut (Erpina et al., 2014). Kesiapan sumber daya manusia perlu didukung oleh kemampuan komunikasi dari para pemangku kebijakan dan pelaksana kebijakan (Hartati, 2020). Kesiapan sumber daya manusia dalam menerapkan aplikasi RABEG yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dapat menjadi salah satu faktor pendorong. Hal ini berkesesuaian dengan hasil penelitian sebelumnya yang disampaikan oleh (Aprianty, 2016; Kurniasih & Widowati, 2016) bahwa kurangnya kesiapan dan terbatasnya sumber daya manusia terutama dalam kompueterisasi

dapat menjadi penghambat dalam penerapan teknologi informasi.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi penerapan layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penjelasan berikut: **Pertama** dari aspek Sumber Daya Manusia, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang mengambil kebijakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi RABEG yang bertujuan untuk mempermudah warga Kota Serang dalam hal memberikan opini, saran ataupun keluhan tentang perihal pelayanan publik di Kota Serang, namun tujuan penerapan layanan aplikasi RABEG belum tercapai dikarenakan masih terdapat kendala - kendala yang dialami. Mengenai sasaran dari adanya program aplikasi RABEG yaitu ada dua sisi. Pertama, dari sisi Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Serang dan warga Kota Serang. Namun, sasaran program aplikasi RABEG belum tercapai dikarenakan adanya pengaduan yang lambat direspon oleh OPD terkait. OPD terkait belum bisa memaksimalkan adanya aplikasi RABEG. Selain itu, kurangnya jumlah sumber daya manusia dalam menjalankan layanan Aplikasi RABEG, sehingga belum berjalan dengan optimal. **Kedua** dari aspek perangkat keras, sarana dan prasarana dianggap sudah memadai, namun belum cukup, dikarenakan komputer yang digunakan untuk mengoperasikan Aplikasi RABEG di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang hanya ada satu komputer. Dan digunakan bersamaan tugas lainnya, sehingga layanan aplikasi RABEG belum bisa dikatakan optimal. Mengenai sumber daya manusia dalam penerapan layanan aplikasi RABEG Dinas Komunikasi dan Informatika kota serang tidak merekrut pegawai baru melainkan pegawai yang ada kemudian diberi pelatihan dan bimbingan teknis. Kurangnya sarjana komputer menjadi permasalahan sumber daya manusia bagi Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Serang, hal ini mengindikasikan kurang kualifikasi pelaksana pelayanan aplikasi RABEG berjalan tidak optimal. **Ketiga** dari aspek perangkat lunak, kendala dalam penerapan layanan aplikasi RABEG yaitu tingkat partisipasi masyarakat Kota Serang masih rendah dan juga kurang maksimalnya sosialisasi untuk mengenalkan aplikasi RABEG pada masyarakat. Kendala lainnya yaitu OPD lambat dalam merespon pengaduan dari masyarakat Kota Serang. Selain itu proses monitoring ada petugas yang melakukan monitoring di aplikasi RABEG tiga kali seminggu, hal itu yang membuat lambatnya responsivitas OPD dalam merespon aduan dari masyarakat. Sehingga hal itu membuat evaluasi dari layanan Aplikasi RABEG ini belum optimal. **Keempat** dari aspek data, masyarakat Kota Serang ada juga yang tidak mengetahui dan ada juga yang mengetahui serta menggunakan aplikasi RABEG untuk melakukan pengaduan. Dampak dari aplikasi RABEG ada dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif dengan adanya aplikasi RABEG yaitu banyak masyarakat merasa terbantu dalam hal menyalurkan opini, saran dan keluhan daripada mereka harus ke Dinas terkait untuk melaporkan aduannya dengan prosedur yang berbelit-belit, sedangkan dampak negatif dengan adanya aplikasi RABEG yaitu ada masyarakat tidak mengetahui skala pengaduan mereka, di setiap OPD ada aturan dan prosedurnya. **Kelima** dari aspek Jaringan Komunikasi, sangat membantu dalam menghubungkan pemerintah kota serang dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan public melalui layanan aplikasi RABEG sebagai media penghubung komunikasi dua arah. Sehingga layanan aplikasi RABEG dapat menjadi alternatif pemerintah dalam mengambil kebijakan, merancang strategi dalam mencapai tujuan, dan prosedur kerja untuk mencapai tujuan pemerintah kota serang dan Dinas komunikasi dan informatika Kota Serang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Munasiroh, A. (2018). *Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program "Lapor Bupati"* [Universitas Islam Indonesia].  
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/11681>
- Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6).  
<https://doi.org/10.31604/jips.v9i6.2022.2009-2014>
- Anggraini, F. A. (2022). Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Pemerintah Kota Yogyakarta). *Abis: Accounting and Business Information System Journal*, 10(4).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22146/abis.v10i4.78991>
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.  
[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Diah Rachma Aprianty \(10-21-16-02-17-44\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Diah_Rachma_Aprianty_(10-21-16-02-17-44).pdf)
- Asyik, M. F., Sumaryadi, I. N., & Mulyati, D. (2021). Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.54783/jv.v13i1.369>
- AW, S. (2018). Evaluasi Program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes). *Informasi*, 48(1).  
<https://doi.org/10.21831/informasi.v48i1.20073>
- Bayukri, & Fadhly, Z. (2021). Analisis Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Revolusi Modern Di Kantor Bpn (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Nagan Raya. *Comserva: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(9).  
<https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/view/64/502>
- Bungin, B. (2007). Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer.
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Erpina, S., Idris, A., & Masjaya. (2014). Pengembangan Kemampuan Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sekoloq Darat Kabupaten Kutai Barat. *JAR Jurnal Administrative Reform*, 2(2).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52239/jar.v2i2.520>
- Hapsari, R. A. (2020). Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa Dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Desa Ngimbrang Kecamatan Bulu Kabupaten Temanggung). *JAP, Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31506/jap.v11i2.8385>
- Hartati, A. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Inormasi Manajemen Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tasikmalaya. *Jak Publik (Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik)*, 1(3).  
<http://administrasiku.com/index.php/jakp/article/view/40/40>
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.52166/madani.v10i3.1266>
- Junanto, S., & Kusna, N. A. A. (2018). Evaluasi Program Pembelajaran di PAUD Inklusi dengan Model Context, Input, Process, and Product (CIPP). *INKLUSI: Journal of Disability Studies*, 5(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.14421/ijds.050202>
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

- Pemalang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(2).  
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i2.10989>
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1).  
<https://ojs.unsimar.ac.id/index.php/administratie/article/view/222>
- Mayowan, Y. (2016). Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan). *PROFIT: Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*, 10(1).  
<https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21776/ub.profit.2016.010.01.2>
- Nur, E. (2014). Penerapan E-Government publik Pada Setiap Skpdberbasis Pelayanan Di Kota Palu. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 18(3).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33299/jpkop.18.3.331>
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Surdin, J. (2016). Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang. *Kareba: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31947/kjik.v5i1.1892>
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1).  
<https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license