



Efektivitas Aplikasi *Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern* (RAGEM) Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Dalam Konteks E-Government

Holifah*, Damanhuri, dan Ronni Juwandi

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Banten-Indonesia

*Email: holifahkhan@gmail.com

How to Cite: Holifah, H., Damanhuri, D., Juwandi, R. (2024). Efektivitas Aplikasi Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern (RAGEM) Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Dalam Konteks E-Government. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1); 1-12. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.1-12>

Abstract

The development of technology and information makes it possible to disseminate information in a matter of seconds, thereby changing the government's mindset in providing public services so that it can meet the needs of the community efficiently. Banten Province, especially Serang City as the capital, has launched the RAGEM Application as a form of e-Government based public service. This research aims to determine the effectiveness of the RAGEM application managed by the Information and Communication Office (Diskominfo) of Serang City as a form of e-government-based public service. The research problems formulated in this study are: (1) How is the public's knowledge of the RAGEM application? (2) What is the effectiveness of the RAGEM application as a form of public service in the context of e-government in Serang City? (3) What is the Evaluation and Strategy of Diskominfo Serang City in developing the RAGEM application? This research uses a qualitative method with a descriptive design. The subjects of this study are the staff of the e-government field of Diskominfo Serang City and the citizens of Serang City who use services at Diskominfo Serang City. The data analysis technique involves data collection, data reduction, data presentation, and data verification. The results of this research indicate that the RAGEM application as an e-government-based public service is effective, as seen from the indicators of goal achievement, integration, and adaptation that have been running well. However, there are aspects that need improvement, as observed from the limited knowledge of Serang City residents regarding the RAGEM application. In response to this, Diskominfo Serang City has conducted internal evaluation, particularly in terms of service integration from various government agencies and the enhancement of application features, as well as a strategy for equalizing socialization to ensure information reaches all layers of Serang City society.

Keywords: effectiveness, RAGEM application, public service, e-government

Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi memungkinkan tersebarnya informasi dalam hitungan detik, sehingga mengubah pola pikir pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik agar memenuhi kebutuhan Masyarakat secara efisien. Provinsi Banten, khususnya Kota Serang sebagai ibukota, telah meluncurkan Aplikasi RAGEM sebagai bentuk pelayanan publik berbasis e-government. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan dari aplikasi RAGEM yang dikelola oleh Diskominfo Kota Serang sebagai bentuk pelayanan publik berbasis e-government. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi RAGEM? (2) Bagaimana efektivitas aplikasi RAGEM sebagai bentuk pelayanan publik dalam konteks e-government di Kota Serang? (3) Bagaimana Evaluasi dan Strategi Diskominfo Kota Serang dalam mengembangkan aplikasi RAGEM?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif. Subyek penelitian ini adalah Staff Bidang e-government Diskominfo Kota Serang dan masyarakat Kota Serang yang melakukan pelayanan di Diskominfo Kota Serang. Adapun teknik analisis data yaitu dengan tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan

bahwa aplikasi RAGEM sebagai pelayanan publik berbasis e-government sudah efektif, hal ini dilihat dari indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi yang sudah berjalan dengan baik. Namun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, hal ini dilihat dari masyarakat Kota Serang yang masih memiliki tingkat pengetahuan yang cenderung terbatas mengenai aplikasi RAGEM. Untuk menanggapi hal tersebut Diskominfo Kota Serang telah melakukan evaluasi internal, terutama dalam hal integrasi layanan dari berbagai OPD dan peningkatan fitur-fitur aplikasi serta strategi pemerataan sosialisasi sehingga informasi dapat merata dan mencapai seluruh lapisan masyarakat Kota Serang.

Kata Kunci: efektivitas; aplikasi RAGEM; pelayanan public; *e-government*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi, seperti komputer dan telekomunikasi, memungkinkan informasi dan pengetahuan disebarkan dengan cepat ke seluruh dunia dalam hitungan detik. Hal ini telah mengubah model operasi masyarakat, termasuk dalam pelayanan publik. Kini, semua orang dapat terhubung langsung dan memperoleh informasi tanpa perantara. Kemajuan teknologi yang pesat menuntut pemerintah untuk mengikuti zaman dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. *E-government*, yang didefinisikan oleh Indrajit (Rohafiyatin 2023:14), merupakan penggunaan teknologi informasi berbasis internet yang memungkinkan pemerintah untuk memperbarui hubungannya dengan masyarakat, pemerintahan, dan pihak berkepentingan.

Provinsi Banten, khususnya Kota Serang sebagai ibukota, tengah meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi. Dikutip dari website resmi Kota Serang (serangkota.go.id), Kota Serang merupakan pemekaran dari Kabupaten Serang pada tahun 2007, mengalihkan sistem pelayanannya dari konvensional ke elektronik sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik (SPBE). Langkah ini diambil untuk meningkatkan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. (Sumber: serangkota.go.id)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang memperkenalkan aplikasi Mobile baru bernama RAGEM dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini menggabungkan berbagai fungsi dari aplikasi Rabeg, PPID, Layanan 112, Sembako, dan lain-lain. Pengembangan ini bertujuan untuk efisiensi jarak dan waktu serta meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat. Aplikasi RAGEM telah diverifikasi oleh Diskominfo dan menggunakan domain resmi pemerintah serangkota.go.id. Penggunaannya sangat mudah dan hanya perlu satu kali download untuk semua aplikasi, memungkinkan akses informasi Kota Serang dengan lebih cepat. Aplikasi ini sudah tersedia di *Playstore*, diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik. (Sumber: radarbanten.co.id, 25 November 2021)

Meskipun dirilis pada 30 Mei 2021 dan dapat diakses melalui *Playstore*, adopsi aplikasi RAGEM oleh masyarakat Kota Serang masih rendah. Pada peluncuran, hanya sekitar 1000 orang yang mengunduhnya, meskipun potensial pengguna mencakup seluruh pemilik smartphone di Kota Serang. Fenomena ini menggambarkan paradoks di mana meskipun akses luas, masyarakat tampak kurang berminat atau memahami potensi fitur dan manfaat RAGEM. Penelitian oleh Khoirunnisa (2023:3) menunjukkan kurangnya kualitas aplikasi dan sosialisasi yang merata di wilayah Kota Serang.

Aplikasi RAGEM diciptakan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik kepada masyarakat, tetapi masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa di antaranya adalah *error* saat proses *login*, ketidakhadiran SMS verifikasi saat membuat akun baru, dan kendala saat pengajuan permohonan informasi, yang terlihat dalam gambar dengan pesan "*server error*" saat submit permohonan. Kendala ini menghambat pelayanan publik melalui RAGEM, yang seharusnya menciptakan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya.

Mengingat berbagai permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penting bagi

peneliti untuk melakukan penelitian terhadapnya guna mengetahui bagaimana pengetahuan masyarakat tentang aplikasi RAGEM, bagaimana efektivitas aplikasi RAGEM, dan bagaimana evaluasi dan Strategi Diskominfo Kota Serang dalam pengelolaan aplikasi RAGEM dengan judul *Efektivitas Aplikasi Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern (RAGEM) Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Dalam Konteks E-Government*.

2. Konsep dan Teori

Efektivitas

Menurut Purwadarminta (dalam Rafida, 2019:19-20), istilah "efektif" merujuk pada kata "effective" dalam bahasa Inggris yang mengindikasikan berhasil atau sukses dalam menjalankan suatu aksi. Walaupun penilaian mengenai efektivitas dapat bervariasi tergantung sudut pandang yang digunakan, intinya adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu entitas. Mahmudi (2019:86) menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara hasil (output) dengan tujuan yang ingin dicapai, dimana semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Sementara itu, keberhasilan kebijakan operasional dianggap efektif apabila proses kegiatan mampu mencapai tujuan serta sasaran akhir kebijakan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara cermat (*spending wisely*).

Menurut Dunn (2017:429), efektivitas berfungsi sebagai kriteria dalam memilih di antara berbagai alternatif yang direkomendasikan, dengan mempertimbangkan apakah alternatif yang tersedia menghasilkan hasil yang optimal. Sementara itu, menurut Supriyono (dalam Fauziah dan Hidayati, 2021:294-303), efektivitas berkaitan dengan hubungan antara output dari suatu unit tanggung jawab dengan pencapaian sasaran yang harus dicapai. Jika kontribusi output terhadap pencapaian sasaran semakin besar, maka unit tersebut dapat dianggap efektif. Definisi yang berbeda juga diberikan oleh Tulus (sebagaimana dikutip dalam Infitah, dkk., 2019:103-109), yang menyatakan bahwa tingkat keberhasilan suatu program dapat dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan yang berpartisipasi dalam program tersebut.

Berdasarkan pandangan para pakar yang telah dibahas, dapat dinyatakan bahwa efektivitas digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah suatu program atau kegiatan telah berhasil mencapai tujuan dan sasaran akhir yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Dalam konteks ini, efektivitas dalam konteks aplikasi RAGEM adalah mengenai bagaimana proses pengelolaan aplikasi tersebut dapat memenuhi hak informasi masyarakat Kota Serang.

Menilai keefektifan suatu program atau kegiatan merupakan tugas yang tidak mudah karena konsep tersebut dapat dievaluasi dari berbagai perspektif dan bergantung pada penilai serta cara penafsirannya. Jika dilihat dari aspek produktivitas, efektivitas diinterpretasikan sebagai sejauh mana seorang manajer produksi menghasilkan barang dan jasa secara berkualitas dan berjumlah memadai. Efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana dengan hasil yang telah tercapai. Namun, jika tindakan yang dilakukan tidak sesuai sehingga tujuan atau sasaran yang diharapkan tidak tercapai, maka program atau kegiatan tersebut dianggap tidak efektif.

Menurut Duncan dalam Steers (2020:53), ada tiga aspek dalam mengevaluasi efektivitas suatu program, baik yang dijalankan oleh entitas pemerintah maupun swasta. Aspek pertama adalah pencapaian tujuan, yang mencakup segala upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk memastikan pencapaian tujuan akhir, langkah-langkah pencapaian bagian dan jadwal pencapaian harus jelas. Pencapaian tujuan juga harus memiliki indikator yang mencakup periode waktu, target pencapaian yang spesifik, dan dasar hukum yang kuat. Aspek kedua adalah integrasi, yang merupakan kemampuan organisasi dalam menjalankan program kerja yang telah disepakati dan melakukan

sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi juga diukur dengan adanya prosedur dan proses sosialisasi yang terstruktur. Aspek ketiga adalah adaptasi, yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Adaptasi juga dinilai dari peningkatan kemampuan dan penyesuaian sarana prasarana.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori efektivitas Duncan (dalam Steers, 2020:53) untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi RAGEM sebagai bagian dari pelayanan publik dalam konteks e-government di Kota Serang. Teori tersebut relevan dalam menilai program kerja, termasuk pelayanan publik baik dalam bentuk manual maupun online. Pendekatan ini didukung oleh studi sebelumnya yang dilakukan oleh Hasna Rafida (2019:24), yang juga menggunakan teori Duncan (dalam Steers, 2020:53) untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi Simponie dalam proses pelayanan perizinan usaha di DPMPTSP Kabupaten Serang.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang diselenggarakan oleh instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan para penerima layanan terpenuhi sehingga keinginan mereka dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan individu masing-masing.

Pelayanan publik, menurut Robert (dalam Herzal, dkk., 2020:23), merujuk pada semua jenis layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat nasional, regional, dan di dalam perusahaan yang dimiliki oleh negara atau daerah, baik berupa barang maupun jasa. Kegiatan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjaga ketertiban. Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud melibatkan interaksi dengan berbagai pihak, tidak hanya masyarakat umum, tetapi juga entitas lain untuk memperkuat kerja sama di berbagai sektor usaha.

Lewis dan Gilman (dalam Hayat 2017:21) menyatakan bahwa pelayanan publik mencerminkan kepercayaan masyarakat. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tingkat akuntabilitas dalam memberikan pelayanan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan tersebut. Menanggung jawab terhadap aspek yang menjadi fokus pelayanan adalah bagian penting dari upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan tujuan menjaga tingkat kepercayaan yang tinggi. Kepercayaan masyarakat dianggap sebagai fondasi untuk mencapai pemerintahan yang efektif. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki empat tujuan utama, yaitu menetapkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, membangun pelayanan publik yang berbasis pemerintahan dan korporatif yang baik, memastikan pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.

E-government

Indrajit (2019:36) menggambarkan e-government sebagai pemanfaatan teknologi informasi berbasis internet yang memungkinkan pemerintah untuk mengubah interaksi dengan masyarakat, entitas pemerintahan, dan pihak yang terlibat. Selanjutnya, Fang, Seifert, dan Bonham (dalam Firkawati dkk., 2022:69) menjelaskan e-government sebagai strategi di mana pemerintah menggunakan teknologi informasi, terutama aplikasi web berbasis internet, dengan tujuan menyediakan akses yang mudah terhadap informasi pemerintah dan pelayanan publik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *e-government* melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet dan aplikasi berbasis web, oleh lembaga pemerintah untuk menyediakan informasi, layanan, dan interaksi dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak-pihak terkait lainnya. Konsep ini memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan.

Pada Indrajit dalam (2019:13), hasil penelitian dari *Harvard JFK School of Government* menyebutkan bahwa terdapat tiga elemen krusial yang harus dimiliki dan diperhatikan secara serius untuk menerapkan konsep *e-government* di sektor public, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Selain dua faktor kunci yang harus dimiliki dan diperhatikan secara serius dalam menerapkan konsep *e-government* di sektor publik, terdapat elemen kesuksesan pengembangan *e-government* lainnya, sebagaimana dijelaskan oleh Moon dalam (Nugroho 2020:16). Element tersebut adalah *willingness* dan *local culture*.

3. Metode

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, sejalan dengan pandangan ahli Sugiyono. Subjek penelitian terdiri dari 1 orang Staff Diskominfo Kota Serang (yang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi RAGEM) dan 5 orang warga Kota Serang. Metode pengumpulan data mencakup observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data dilaksanakan dengan menggunakan teori Miles dan Huberman seperti yang dijelaskan dalam karya Sugiyono (2019:246), dengan proses analisis yang berlangsung secara interaktif dan berkesinambungan hingga mencapai kejenuhan data. Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Pengetahuan Masyarakat tentang Aplikasi RAGEM

Ketika menerapkan konsep *e-government* dalam sektor publik, ada beberapa aspek penting yang perlu dipertimbangkan. Menurut Indrajit (2019:13), hasil penelitian dari *Harvard JFK School of Government* menyoroti bahwa ada tiga elemen krusial yang harus ada dan diperhatikan dengan serius dalam penerapan konsep *e-government* di sektor publik.

Aspek *value* atau nilai.

Dalam aspek nilai ini, manfaat yang diperoleh oleh pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan *e-government* menjadi titik pijak yang penting untuk dipertimbangkan. Penentu utama seberapa besar manfaat yang diperoleh bukan hanya dari pihak pemerintah, tetapi juga dari masyarakat dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan atau demand side sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pemerintah perlu mempertimbangkan dengan cermat dalam menetapkan prioritas jenis aplikasi *e-government* yang perlu ditekankan agar mampu memberikan manfaat atau nilai yang signifikan bagi masyarakat. Salah pengertian terhadap kebutuhan masyarakat dapat mengakibatkan masalah bagi pemerintah, yang pada akhirnya akan menghambat upaya untuk meningkatkan penerapan konsep *e-government*.

Dalam hal ini, berdasarkan data yang diperoleh penulis aspek *value* pada aplikasi RAGEM ini sudah ada, hal itu dilihat dari manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai penerima atau pengguna aplikasi semacam ini. Dengan adanya aplikasi RAGEM masyarakat merasa dimudahkan dalam melakukan pelayanan informasi, pelayanan dengan berbasis *online* dinilai dapat memaksimalkan efisiensi baik dari segi waktu, tenaga maupun biaya. Jika dibandingkan dengan pelayanan konvensional yang mana masyarakat memerlukan waktu dan tenaga untuk datang ke kantor, selain itu terdapat biaya yang harus mereka keluarkan.

Moon dalam (Nugroho 2020:16) menyatakan bahwa terdapat dua elemen kunci dalam kesuksesan pengembangan *e-government*, yaitu:

Aspek *willingness* atau kemauan.

Aspek ini mengacu pada tingkat komitmen dalam melaksanakan suatu tindakan. Dalam konteks ini, kemauan merujuk pada sejauh mana masyarakat bersedia menggunakan layanan yang telah disediakan oleh pemerintah dalam implementasi *e-government*. Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Pengembangan Nasional *e-government* di Indonesia, sejalan dengan konsep tersebut, Pascarani (dalam Nasution, dkk., 2021:109) menjelaskan bahwa salah satu faktor penunjang keberhasilan penerapan pemerintahan elektronik (*e-government*) adalah kesiapan sumber daya manusia. Keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *e-government* sangat bergantung pada persiapan aparatur pemerintahan, baik sebagai pengembang, pengelola, maupun pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia serta pengelolaannya yang efisien melalui perencanaan yang cermat dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan.

Dalam hal ini, berdasarkan temuan penulis di lapangan masyarakat merasa sudah siap dalam menerima perubahan dari konsep pelayanan publik yang didorong dengan kemajuan teknologi. Masyarakat menilai bahwa pengoperasian dari aplikasi ini cukuplah sederhana, sehingga dapat dengan mudah dipahami. Selain itu, mereka juga telah memiliki perangkat yang memadai untuk menunjang penggunaan aplikasi RAGEM. Dengan kesiapan yang ditunjukkan masyarakat, tentunya diharapkan dapat menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi RAGEM.

Aspek *Local Cultur* atau Budaya lokal

Aspek ini berkaitan dengan kemampuan untuk menjadikan transaksi elektronik lebih diterima oleh masyarakat. Selain itu, kesiapan masyarakat pengguna, yang berkaitan dengan kemampuan mereka dalam menggunakan fasilitas-fasilitas layanan dalam implementasi *e-government*, juga memainkan peran penting. Peran aktif dari masyarakat ini dapat memberikan dampak signifikan terhadap pencapaian kesuksesan penerapan *e-government*.

Dalam meninjau apakah aplikasi RAGEM telah diterima masyarakat, penulis dalam melakukan penelitian ini menemukan bahwa masyarakat sudah siap dengan diubahnya sistem pelayanan menjadi *online*. Hal tersebut didukung dengan kesanggupan mereka dalam penyediaan perangkat yang memadai guna pelaksanaan aplikasi ini, serta bentuk kepatuhan mereka kepada peraturan yang telah dibuat oleh pemerintahan daerah.

Efektivitas Aplikasi RAGEM Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Berbasis E-government

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat empat tujuan utama dari pelayanan publik. Pertama, adalah menetapkan batasan dan hubungan yang jelas terkait dengan hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, adalah mewujudkan pelayanan publik yang berbasis pemerintahan dan korporasi yang baik. Ketiga, adalah memastikan pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan yang terakhir, adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.

Diskominfo Kota Serang berupaya memenuhi regulasi yang ada dengan cara mengimplementasikan pelayanan publik yang dapat menjamin hak-hak layanan yang diterima oleh masyarakat. Melalui pemanfaatan kemajuan teknologi informasi, Diskominfo menghadirkan inovasi dalam sistem pelayanan publik, yaitu pelayanan publik yang menggunakan teknologi *e-government*. Konsep *e-government*, seperti yang dijelaskan oleh Gill-Gracia dan Luna Reyes (dalam Rohafiyatin, 2023:14), adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik, meningkatkan efisiensi manajerial, serta menggalakkan nilai-nilai dan mekanisme partisipasi. Definisi *e-government* oleh Indrajit (2019:2) menyebutkan bahwa *e-government*

adalah pemanfaatan teknologi informasi berbasis internet yang memungkinkan pemerintah untuk mengubah interaksi dengan masyarakat, dunia pemerintahan, dan pihak-pihak yang terkait.

Dari kedua pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-government* merupakan suatu konsep yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, terutama internet, dalam berbagai aspek pelayanan dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat serta pihak-pihak yang terlibat. Tujuan dari konsep ini adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, sambil memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat secara menyeluruh.

Untuk mencapai tujuan dari konsep *e-government*, penting untuk mengevaluasi seberapa efektifnya implementasi dari pelayanan publik yang berbasis *e-government*. Duncan dalam Steers (2020:53) menjelaskan bahwa ada tiga aspek dalam menilai efektivitas suatu program, baik itu dijalankan oleh instansi pemerintah maupun swasta, yaitu:

Aspek Pencapaian tujuan

Untuk memastikan pencapaian tujuan akhir, dibutuhkan proses yang terstruktur, baik dalam hal pencapaian tahapan-tahapan bagian maupun tahapan periodisasinya. Pencapaian tujuan tersebut juga harus dapat diukur dengan menggunakan indikator yang mencakup periode waktu, target pencapaian yang spesifik, dan didukung oleh dasar hukum. Menurut Martani dan Lubis (2016:55), untuk mengevaluasi efektivitas suatu program, dapat digunakan pendekatan sasaran (*goals approach*) yang berfokus pada output, sehingga dapat menilai sejauh mana organisasi berhasil mencapai hasil sesuai dengan rencana. Siagian (2019:20) menyatakan bahwa untuk menilai efektivitas suatu tujuan, penting untuk mempertimbangkan keterlaksanaan tujuan yang jelas, sehingga mendorong karyawan untuk bekerja secara terarah dan membantu organisasi mencapai tujuan tersebut.

Selanjutnya terkait dengan aspek pencapaian tujuan yang diuraikan di atas dan jika dikombinasikan dengan hasil observasi di lapangan dapat diketahui bahwa keberadaan aplikasi RAGEM telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan dan informasi publik di Kota Serang. Meskipun belum semua OPD tergabung, aplikasi ini telah membantu efisiensi waktu dan tenaga dalam pelayanan dengan adopsi teknologi berbasis elektronik. Beberapa tujuan telah tercapai, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa tujuan yang belum sepenuhnya tercapai, seperti proses pengaduan yang memerlukan disposisi ke OPD terkait dan tantangan terkait pemahaman teknologi di kalangan masyarakat. Meskipun demikian, aplikasi RAGEM dinilai memberikan kontribusi positif terhadap perubahan mindset masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik secara digital. Jika dilihat dari komparasi dari tujuan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, aplikasi RAGEM masih kurang efektif di beberapa aspek seperti proses disposisi yang memakan waktu lama dan juga pemahaman teknologi oleh masyarakat itu sendiri.

Integrasi

Kemampuan organisasi dalam menjalankan program kerja yang telah disepakati dan melakukan komunikasi dengan pihak lain juga diukur melalui integrasi. Integrasi ini juga bisa dilihat dari prosedur dan proses komunikasi yang digunakan. Steers (2020:45) menguraikan bahwa sebuah program dapat diukur seberapa efektifnya dengan menggunakan model perspektif sistem yang menyoroti hubungan antara komponen organisasi baik internal maupun eksternal. Model ini menekankan pentingnya interaksi antara komponen-komponen tersebut untuk mencapai kesuksesan organisasi. Itulah sebabnya model ini memperhatikan hubungan sosial antara organisasi, lingkungan, dan faktor-faktor lain yang berperan dalam keberhasilan organisasi. Selain itu, Budiani (2017:4) menyebutkan bahwa sosialisasi program, yang berkaitan dengan kemampuan penyelenggara program dalam menyampaikan informasi tentang program kepada masyarakat secara umum dan peserta program secara khusus, juga merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kemampuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dan dikombinasikan dengan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kemampuan program dan sarana prasarana pada aplikasi RAGEM yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang merupakan langkah strategis dalam mendukung efektivitas layanan publik. Evaluasi terhadap tampilan, fitur, dan integrasi layanan dari OPD-OPD di Kota Serang menjadi fokus utama. Melalui pengembangan versi kedua aplikasi, Diskominfo berusaha mengatasi kendala dan meningkatkan kepuasan pengguna. Rencana masa depan juga mencakup upaya untuk mengintegrasikan seluruh layanan OPD ke dalam aplikasi RAGEM, meminimalisir jumlah aplikasi yang perlu diunduh oleh masyarakat. Selain itu, penambahan layanan baru menunjukkan komitmen untuk terus memperluas fungsionalitas aplikasi agar dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keberhasilan program ini juga tercermin dari efektivitas sosialisasi melalui media sosial, kegiatan *offline*, serta kolaborasi dengan peneliti dan mahasiswa untuk lebih menyebarkan informasi tentang aplikasi RAGEM. Evaluasi dan perbaikan terus-menerus menjadi dasar untuk memastikan keamanan dan kehandalan aplikasi, dengan harapan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat Kota Serang.

Aspek Adaptasi

Kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya juga diukur melalui adaptasi. Adaptasi ini juga dapat diamati dari peningkatan kemampuan dan fasilitas pendukung. Salah satu penanda efektivitas organisasi adalah kemampuan untuk bekerja secara efisien dengan tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang memadai, seperti yang dijelaskan oleh Siagian (2019:20). Martani dan Lubis (2016:55) menjelaskan bahwa keberhasilan sebuah organisasi dapat dilihat dari sumber daya yang dimilikinya, termasuk bagaimana organisasi tersebut memperoleh sumber daya fisik dan non-fisik, seperti fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pelaksanaan program. Ketika organisasi tersebut memiliki fasilitas dan infrastruktur yang memadai, maka akan lebih mudah untuk terus meningkatkan kualitas program.

Dalam konteks pelayanan aplikasi RAGEM, hasil penelitian menunjukkan beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan. Pertama, ketersediaan fitur *Helpdesk* dan *FAQ* (*Frequently Asked Questions*) menjadi langkah positif Diskominfo Kota Serang dalam memberikan dukungan kepada masyarakat. FAQ adalah singkatan dari "*Frequently Asked Questions*", yang secara harfiah berarti "Pertanyaan yang Sering Diajukan". FAQ adalah kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna atau pelanggan mengenai suatu topik, produk, atau layanan tertentu, yang disertai dengan jawaban-jawaban yang telah disiapkan. FAQ biasanya disusun dan disediakan oleh perusahaan, organisasi, atau situs web untuk memberikan informasi yang mudah diakses dan menjawab pertanyaan umum yang sering muncul dari pengguna atau pelanggan. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dan sumber daya, serta memberikan panduan yang jelas kepada pengguna tanpa harus menghubungi layanan pelanggan atau dukungan teknis.

FAQ (*Frequently Asked Questions*) bisa menjadi alat yang sangat bermanfaat bagi Diskominfo Kota Serang. Dengan menyusun FAQ yang rinci dan mudah dimengerti, Diskominfo dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan oleh masyarakat tentang penggunaan, manfaat, dan fungsi Aplikasi RAGEM. Langkah ini akan membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang aplikasi tersebut tanpa perlu menghubungi Diskominfo secara langsung, sehingga dapat menghemat waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan jawaban secara individu. Selain itu, FAQ juga dapat digunakan untuk memberikan informasi tambahan, tips, atau panduan penggunaan yang dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh Diskominfo kepada masyarakat.

Diskominfo Kota Serang juga menawarkan fitur *helpdesk*. Fitur ini bisa menjadi alat yang sangat berguna bagi Diskominfo Kota Serang. Dengan memperkenalkan fitur *helpdesk*, Diskominfo dapat menyediakan saluran komunikasi yang efektif bagi masyarakat

yang membutuhkan bantuan, menjawab pertanyaan, atau mengatasi masalah terkait penggunaan aplikasi RAGEM. Dengan fitur ini, Diskominfo dapat memberikan dukungan langsung dan tanggap kepada pengguna atau pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, atau obrolan langsung (live chat). Dengan demikian, fitur helpdesk dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang aplikasi RAGEM, serta memberikan layanan yang lebih baik dan tanggap kepada mereka. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Diskominfo.

Evaluasi dan Strategi Diskominfo Kota Serang dalam Pengelolaan aplikasi RAGEM

Evaluasi Diskominfo Kota Serang Dalam Pengelolaan Aplikasi RAGEM

Salah satu dari Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah melalui evaluasi kinerja pelaksanaan, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Evaluasi kinerja program oleh pengelola menjadi hal yang esensial untuk terus meningkatkan kualitas pelaksanaan program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Diskominfo Kota Serang, evaluasi terhadap aplikasi RAGEM terus dilakukan dengan serius. Evaluasi mencakup berbagai aspek, seperti tampilan, fitur, dan integrasi layanan dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang telah terlibat. Hasil evaluasi ini menjadi dasar pengembangan versi kedua dari RAGEM, menunjukkan komitmen Diskominfo dalam meningkatkan performa dan mengatasi kendala teknis yang mungkin dihadapi oleh pengguna, khususnya dalam proses pendaftaran akun.

Diskominfo juga tetap berfokus pada evaluasi yang berkelanjutan, memastikan pembaruan fitur yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan upaya ini, Diskominfo Kota Serang berharap menjadikan aplikasi RAGEM sebagai solusi pelayanan publik yang responsif dan terintegrasi. Selain itu, Diskominfo ingin memberikan pelayanan yang efisien, sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat Kota Serang. Keberhasilan aplikasi ini diukur bukan hanya dari segi teknis, tetapi juga dari dampak positif yang dirasakan oleh pengguna secara nyata.

Strategi Diskominfo Kota Serang Dalam Pengelolaan Aplikasi RAGEM

Siagian (2019:20) menyatakan bahwa untuk mencapai suatu tujuan, maka diperlukan strategi yang jelas sehingga membantu para pelaksana menghindari kesalahan dalam pencapaian tujuan tersebut. Strategi ini juga dapat berupa inovasi yang dilakukan dalam pengembangan sistem atau program tersebut.

Dalam hal ini, pihak Diskominfo merancang sebuah strategi untuk meningkatkan jumlah pengguna dari aplikasi RAGEM. Diskominfo merencanakan integrasi seluruh layanan OPD ke dalam RAGEM, menciptakan solusi terintegrasi yang memudahkan akses masyarakat dan mengurangi kerumitan penggunaan aplikasi terpisah. Pihak Diskominfo Kota Serang merencanakan setidaknya dua layanan baru yang akan terintegrasi ke dalam aplikasi RAGEM pada tahun 2024 ini. Selain hal tersebut, dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap aplikasi, Diskominfo juga akan terus melakukan sosialisasi yang intensif melalui berbagai saluran, seperti media sosial, *website* resmi, kegiatan *offline*, dan papan-papan reklame di jalan sehingga masyarakat akan lebih mudah mengetahui keberadaan aplikasi [RAGEM](#).

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa:

Aplikasi RAGEM sebagai bentuk pelayanan publik berbasis e-government di Kota

Serang telah mencapai tingkat efektivitas tertentu. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Pertama, tingkat pengetahuan masyarakat Kota Serang terkait aplikasi RAGEM masih terbatas. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang keberadaan dan manfaat aplikasi tersebut. Strategi sosialisasi yang lebih intens dan merata dapat menjadi solusi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat. Kedua, meskipun aplikasi RAGEM telah memberikan pelayanan yang efektif, masih terdapat ruang untuk peningkatan fitur dan integrasi layanan dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Evaluasi internal yang berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Selanjutnya, strategi pengembangan aplikasi RAGEM perlu difokuskan pada peningkatan pemanfaatan oleh masyarakat. Dengan mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi pengguna, Diskominfo Kota Serang dapat merancang fitur-fitur baru dan meningkatkan kualitas layanan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Kekurangan dalam penelitian ini termasuk keterbatasan dalam jumlah responden dan cakupan geografis yang terbatas, yang mungkin membatasi representasi dari hasil penelitian. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan metode kualitatif, yang mungkin tidak dapat menghasilkan generalisasi yang luas. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah meningkatkan jumlah responden dan mencakup area geografis yang lebih luas untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik. Selain itu, penelitian dapat diperluas dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas aplikasi RAGEM secara lebih umum.

Daftar Pustaka

- Akhmad, A., Hadi, I., Askrening, A., & Ismail, I. (2019). Efektivitas Terapi Spritual Shalat dan Dzikir Terhadap Kontrol Diri Klien Penyalahgunaan Napza. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 11(2), 77-90. doi: <https://doi.org/10.36990/hijp.v11i2.148>
- Anggaraini, S. D., & Lubis, L. (2022). Efektivitas Program Inaportnet Dalam Pelayanan Penerbitan Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal Di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Kota Surabaya. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 25-30. doi: <https://doi.org/10.30649/aamama.v25i1.138>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Budiani, N. (2017). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *INPUT Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, . Diambil pada tanggal 13 Maret 2024 dari: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/input/article/view/3191>
- Dethan, M. A. (2019). Efektivitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Add): Suatu Pendekatan Teoritis. *Jurnal Akuntansi: Transparansi Dan Akuntabilitas*, 7(1), 15-19. doi: <https://doi.org/10.35508/jak.v7i1.1300>
- Diskominfo Kota Serang Buat Terobosan Baru pada Aplikasi RAGEM. (25 November 2021). Radar Banten.
- Diskominfo Kota Serang. (3 Juli 2019). serangkota.go.id. Diakses tanggal 1 April 2023, dari <https://serangkota.go.id/pages/sejarah-kota-serang>.
- Dunn, W. N. (2017). *Pengantar analisis kebijakan publik*.
- Fauziah, E., & Hidayati, M. (2021). Analisis Efektivitas Pemutihan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Pajak Daerah Tahun 2018-2020 (Studi Kasus Di Kantor Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bekasi). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 294-303. doi: <https://doi.org/10.31334/jiap.v1i3.2837.g1284>

- Firkawati, F., Mappamiring, M., & Nasrulhaq, N. (2022). Penerapan E-Government Di Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 699-711. Diambil pada tanggal 13 Maret 2024, dari <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7699>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan publik*. PT rajagrafindo persada.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34. doi: <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Infatih, N., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Sumber Kejayan Kecamatan Mayang Kabupaten Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(2), 103-109. doi: <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i2.11346>
- Indrajit, Richardus Eko. (2019). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Andi.
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. (2016). *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mahmudi. 2019. *Buku Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo (2017), *Perpajakan*. Bandung: Andi
- Moroki, F. O., & Stanny Sicilia Rawung, S. E. (2023). *Buku Referensi Anggaran Berbasis Kinerja*. Penerbit Lakeisha.
- Nasution, M. I., & Si, N. M. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 109-116. doi: <https://doi.org/10.29103/jak.v9i2.4577>
- Nugroho, E. (2020). *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit: Andi.
- Rafida, H., Rahmawati, R., & Listyaningsih, L. (2019). *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018*. Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten.
- Presiden. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government*.
- Presiden. (2010). *Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Presiden. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95, Tahun 2018, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- Ragem. (30 Mei 2021). ragemserangkota.go.id. Diakses 1 April 2023, dari <https://ragemserangkota.go.id>.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang RI Nomor 25, Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik*.
- Rohafiyatin, A. (2023). *Analisis Penerapan E-Government Pada Aplikasi Laporan Cepat Bupati Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen*. Skripsi, Universitas Tidar, Jawa Tengah.
- Steers, R. M. (2020). *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*, terj. Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Cv Alfabeta.