

## Analisis Aplikasi RAGEM dalam Melaksanakan Program Smart City di Kota Serang

Karenina<sup>1</sup> Ratna Sari Dewi<sup>2</sup> Ronni Juwandi<sup>3</sup>

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Kota Serang, Provinsi Banten, Indonesia <sup>1,2,3</sup>  
Email: [karenina231200@gmail.com](mailto:karenina231200@gmail.com)<sup>1</sup> [ratna@untirta.ac.id](mailto:ratna@untirta.ac.id)<sup>2</sup> [ron\\_roju@untirta.ac.id](mailto:ron_roju@untirta.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis tentang sebuah aplikasi bernama RAGEM yang menjadi salah satu aplikasi pelayanan publik di Kota Serang. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana aplikasi RAGEM sebagai aplikasi pelayanan publik bekerja serta bagaimana aplikasi tersebut berjalan sebagai implementasi dari berjalannya kebijakan Serang *Smart City*. Penulis melihat bahwa dengan adanya kebijakan Serang *Smart City* yang melahirkan aplikasi RAGEM dapat membuka jalan antara Pemerintah Kota Serang dengan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, studi literatur, dan dianalisa menggunakan kerangka teoritis. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah aplikasi RAGEM dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan proses pelayanan publik di Kota Serang melalui berbagai macam fitur aplikasinya. Namun dalam implementasinya, masih banyak masyarakat Kota Serang yang belum mengetahui tentang aplikasi RAGEM sehingga pengguna aplikasi tersebut masih terbilang sedikit. Adapun kurangnya anggaran dari pemerintah dan kurangnya SDM yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang IT menjadi tantangan utama bagi Pemerintah Kota Serang untuk mewujudkan Serang *Smart City*.

**Kata Kunci:** Aplikasi RAGEM, Pelayanan Publik, *Smart City*

### Abstract

*This research analyzes an application called RAGEM which is one of the public service applications in Serang City. The aim of this research is to see how the RAGEM application as a public service application works and how the application works as an implementation of the Serang Smart City policy. The author sees that the existence of the Serang Smart City policy which gave birth to the RAGEM application can open a way between the Serang City Government and the community. The research methods used were observation, interviews, documentation, literature study, and analyzed using a theoretical framework. The type of research used in this research is qualitative methods with a descriptive approach. The conclusion obtained from this research is that the RAGEM application can make it easier for the public to obtain public service processes in Serang City through various application features. However, in its implementation, there are still many people in Serang City who do not know about the RAGEM application, so there are still relatively few users of the application. The lack of budget from the government and the lack of human resources who have an educational background in the IT field are the main challenges for the Serang City Government to realize Serang Smart City.*

**Keywords:** RAGEM Application, Public Service, *Smart City*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

*Smart city* secara harfiah berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan untuk suatu wilayah (khususnya perkotaan) sebagai sebuah interaksi yang kompleks diantara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Konsep *smart city* juga dianggap sebagai sebuah performansi yang sangat baik untuk sebuah kota, yang didukung oleh kombinasi yang pintar (*smart*) dari segala aktivitas, kajian,

penemuan serta kesadaran dari masyarakat kota tersebut (Griffinger, 2014). *Smart city* mampu memberikan dampak positif bagi pemerintahan, kehidupan sosial masyarakat, transportasi, kualitas hidup, persaingan yang sehat di segala bidang, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kota Serang yang saat ini di bawah pemerintahan Syafrudin selaku Walikota Serang sedang berupaya untuk menciptakan Kota Serang menjadi *smart city*. Sesuai dengan semboyan Kota Serang yaitu “Kota Serang Madani”, maka Pemerintah Kota Serang berupaya menciptakan inovasi baru yang di dalamnya memanfaatkan penggunaan teknologi. Selain itu, menengok dari beberapa daerah di Provinsi Banten yang sudah mulai menerapkan konsep *smart city*, Pemerintah Kota Serang selaku ibukota dari Provinsi Banten juga berupaya untuk menerapkan konsep *smart city* tersebut dan mulai mengeluarkan produk-produk penunjang pelaksanaan *smart city*.

Kota Serang memiliki Dinas Komunikasi dan Informatika yang sangat berperan penting dalam hal pelayanan serta penyaluran akan berbagai informasi daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang adalah pihak yang menjadi sorotan utama pada penerapan *smart city* dalam hal kemajuan kota dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah berkontribusi untuk mewujudkan Serang *smart city* dengan memberdayakan para pemuda yang berada di usia produktif, memberikan fasilitas-fasilitas umum salah satunya berupa Wifi untuk publik yang bertujuan agar masyarakat dapat mengakses internet dengan mudah, menyediakan layanan CCTV dalam menjaga keamanan dan menekan jumlah kriminalitas di Kota Serang, dan dalam pelayanan publik juga pemerintah Kota Serang membuat beberapa aplikasi android yang bersifat pelayanan publik, salah satunya yaitu Aplikasi RAGEM. Pemerintah Kota Serang bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika selaku dinas yang mengelola jalannya *smart city* Kota Serang lebih memfokuskan pada pelaksanaan *E-Government*. Hal tersebut dikarenakan pemerintah Kota Serang meyakini bahwa *smart city* mencakup seluruh aspek kehidupan dan ketika suatu kota ingin menerapkan konsep kota yang cerdas, langkah yang harus dilakukan pertama kali adalah memperbaharui tata kelola pemerintahannya. Karena pemerintah yang cerdas akan menghasilkan masyarakat yang cerdas, ekonomi yang cerdas, sampai dengan terciptanya kehidupan yang berkualitas dalam suatu kota.

Untuk itu, pemerintah Kota Serang membuat sebuah aplikasi berbasis elektronik. Aplikasi tersebut bernama RAGEM (*Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern*). RAGEM dalam bahasa jawa artinya bersama-sama. RAGEM adalah kumpulan dari beberapa aplikasi layanan publik dari Pemerintah Kota Serang untuk masyarakat Kota Serang, dan merupakan induk dari seluruh aplikasi informasi dan layanan publik yang dikelola oleh Diskominfo Kota Serang. Tujuan diciptakannya aplikasi RAGEM ini adalah untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi layanan informasi yang telah dibuat sebelumnya oleh Diskominfo bersama OPD terkait. Selain itu, aplikasi ini diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima maupun menyampaikan informasi kepada Pemerintah Kota Serang yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi RAGEM. Pada pelaksanaannya, masih banyak masyarakat Kota Serang yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi RAGEM sehingga pengguna aplikasi tersebut masih terbilang sedikit. Selain itu, adanya perbedaan kemampuan setiap individu dalam penggunaan teknologi seperti yang kita lihat bahwasanya generasi millennial cenderung lebih aktif menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi melalui *gadget* atau *smartphone* yang dimilikinya, sedangkan di lain sisi banyak masyarakat yang sebagian besar bapak-bapak atau ibu-ibu berusia lanjut merasa kesulitan dalam mengakses teknologi informasi dari *smartphone* yang dimilikinya. Adapun permasalahan lain yaitu mengenai kelengkapan menu atau fitur khusus pelayanan publik aplikasi RAGEM, yang mana masih ada beberapa fitur yang

belum dapat dimasukkan ke dalam aplikasi RAGEM, seperti misalnya Smartdukcapil. Hal itu dikarenakan masih adanya kendala teknis sehingga fitur aplikasi Smartdukcapil belum dapat dimasukkan ke dalam aplikasi RAGEM. Sehingga hal ini mendorong pemangku kebijakan atau pemerintah untuk dapat menciptakan atau menghadirkan solusi dan alternatif lain untuk mengoptimalkan peranan pelayanan terhadap publik.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang dapat digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah-masalah sosial atau kemanusiaan (Nugrahani: 2014: 25). Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini adalah peneliti ingin mengetahui lebih mendalam mengenai bagaimana analisis Aplikasi RAGEM yang dikendalikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam hal menyangkut pelayanan publik, karena segala pelayanan itu berkaitan langsung dengan fenomena-fenomena sosial yang ada di masyarakat, untuk itu metode kualitatif deskriptif ini dirasa cocok dijadikan metode penelitian oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampling yaitu teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan), maksudnya memilih informan yang benar-benar mengetahui tentang Aplikasi RAGEM sehingga pengambilan sumber data dapat tertuju pada Diskominfo Kota Serang selaku pihak yang merancang Aplikasi RAGEM, dan juga beberapa masyarakat Kota Serang selaku pengguna Aplikasi RAGEM. Proses pemilihan informan dikembangkan dengan menggunakan teknik *snowball* agar pemerolehan data memiliki keterkaitan dan kesesuaian sehingga data yang semula sedikit menjadi lebih banyak dan tentunya lebih akurat sampai menemukan titik jenuh. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Adapun penelitian ini dilakukan di Taman K3 Ciceri, Jl. Jendral Sudirman No. 25, Sumurpecung, Serang Banten, dan di masyarakat Kota Serang.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi RAGEM dirilis oleh Diskominfo Kota Serang pada tahun 2021. Aplikasi RAGEM yang dikelola oleh Diskominfo Kota Serang merupakan salah satu upaya dalam mempersiapkan *smart city* dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik berbasis elektronik. Aplikasi dijadikan sebagai media Pemerintah Kota Serang dalam memberikan informasi dan media alternatif untuk masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah untuk mendapatkan pelayanan atau informasi layanan publik. Aplikasi RAGEM adalah kumpulan dari beberapa fitur pelayanan publik dari Pemerintah Kota Serang untuk masyarakat Kota Serang, dan merupakan induk dari seluruh aplikasi informasi dan layanan publik yang dikelola oleh Diskominfo Kota Serang. Aplikasi RAGEM ini diciptakan untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi layanan informasi yang telah dibuat sebelumnya oleh Diskominfo bersama OPD terkait. Aplikasi RAGEM merupakan aplikasi satu pintu Kota Serang yang terdiri dari berbagai macam fitur pelayanan publik, diantaranya adalah Layanan Siaga 112, Layanan CCTV, Berita, Pajak PBB, Gelati, Sembako, Rabeg (Reaksi atas Berita Warga), JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum), PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), dan beragam fitur lainnya.

Kota Serang sebagai kota madani berupaya mengutamakan kesejahteraan rakyat dimana dalam mewujudkan kesejahteraan tersebut, pemerintah wajib memberikan pelayanan publik melalui pengembangan aplikasi sesuai dengan konsep *smart city*. Sebagaimana menurut teori Griffinger (2014) bahwasanya konsep *smart city* dianggap sebagai sebuah performansi yang

sangat baik untuk sebuah kota, yang didukung oleh kombinasi yang pintar (*smart*) dari segala aktivitas, kajian, penemuan serta kesadaran dari masyarakat kota tersebut. Dengan begitu *smart city* didasarkan pada 3 hal, yaitu faktor manusia, faktor teknologi, dan faktor kelembagaan. Sehingga upaya Pemerintah Kota Serang dalam mewujudkan Kota Serang yang smart melalui Aplikasi RAGEM mampu memberikan dampak positif bagi pemerintahan, kehidupan sosial masyarakat, dan kualitas hidup dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan adanya Aplikasi RAGEM adalah untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan dari Pemerintah Kota Serang. Dalam pelaksanaannya, penggunaan Aplikasi RAGEM dapat mempermudah masyarakat mengakses informasi Pemerintahan Kota Serang melalui fitur-fitur yang tersedia. Berdasarkan kondisi tersebut tentunya untuk mengakses Aplikasi RAGEM dibutuhkan adanya *smart people* sebagai salah satu pilar dari *smart city*. *Smart people* dapat menunjukkan bahwa sumber daya manusia Kota Serang harus memenuhi kompetensi dan pemahaman tentang teknologi atau internet. Dengan demikian, dengan adanya RAGEM sebagai aplikasi pelayanan publik tentunya akan menciptakan efektifitas dan efisiensi bagi masyarakat dalam menggali pelayanan berbasis digital dari pihak Diskominfo sehingga akan mengantarkan masyarakat Kota Serang menjadi masyarakat yang melek teknologi.

Berbagai upaya dan pelaksanaan telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Serang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik termasuk dalam hal digitalisasi dengan tersedianya layanan publik pada Aplikasi RAGEM. Hal tersebut juga tidak luput dengan kerja keras yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang dalam mengendalikan Aplikasi RAGEM termasuk layanan publik di dalamnya. Menurut Indrajit (2002:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Konsep pembangunan jaringan telekomunikasi sebagai modal utama dalam mengembangkan *e-government* khususnya pada Aplikasi RAGEM yang dilakukan oleh pihak Diskominfo Kota Serang. Selain akan meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang dimiliki, juga diharapkan meningkatkan layanan publik dan operasional pengelolaan pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. Untuk itu dalam pelaksanaan penggunaan Aplikasi RAGEM, Diskominfo Kota Serang turut melakukan pembangunan jaringan internet ke seluruh OPD sampai ke kelurahan. Mereka membangun itu secara bertahap untuk salah satunya yaitu menunjang pelaksanaan *smart city*.

Diskominfo Kota Serang berperan dalam pembuatan konten manajemen sistem untuk penyediaan dan pengelolaan website bagi seluruh OPD Kota Serang. Saat ini sudah 33 OPD yang sudah dilengkapi website, serta akses OPD online yaitu akses internet yang disediakan khusus di setiap 33 OPD dan 67 kelurahan di Kota Serang. Akses internet gratis juga dapat diakses masyarakat di beberapa titik di Kota Serang, antara lain di Gedung Juang 45, Alun-Alun Walantaka, Alun-Alun Taktakan, Taman Baca Pekijing, dan Taman Deduluran. Adapun beberapa titik lokasi CCTV yang sudah terpasang di beberapa lokasi yang dinilai sangat strategis di Kota Serang, seperti di pertigaan Magersari, lampu merah Ciracas Batok Bali, lampu merah Kepandean, lampu merah Terondol, lampu merah Ciceri, Alun-Alun Kota Serang, dan beberapa titik CCTV lainnya yang terkontrol langsung di ruang *command center* sebagai ruang pusat visualisasi integrasi data yang berada di kantor Diskominfo Kota Serang. Oleh karena itu, jaringan internet yang sudah terhubung dari Diskominfo ke seluruh OPD dan kelurahan bertujuan untuk menunjang aparatur agar bisa menggunakan pelayanan publik khususnya Aplikasi RAGEM melalui fasilitas akses internet yang diberikan oleh Diskominfo Kota Serang.

Diskominfo Kota Serang juga sangat memperhatikan sumber daya manusia yang bertugas, karena nantinya SDM yang terpilih akan langsung memegang kendali atas seluruh layanan yang terdapat pada Aplikasi RAGEM. Proses perekrutan juga sangat diawasi dan dilakukan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Para pengendali Aplikasi RAGEM sedikitnya harus memahami berkaitan dengan teknologi, informasi, serta sistem jaringan. Hal itupun dibuktikan dengan SDM yang tersedia saat ini yang bertugas sebagai pengontrol dan pengendali Aplikasi RAGEM mempunyai background dasar yang dapat paham seputar teknologi, informasi dan sistem jaringan. Oleh karena itu, dalam menjalankan tupoksinya, Diskominfo Kota Serang selalu berupaya meningkatkan kapasitas SDM yang terlibat dalam pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik agar menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, transparan, dan responsif serta memberikan manfaat secara optimal bagi masyarakat Kota Serang. Menurut Kartiwa (dalam Santosa, 2008:135) karena SDM yang tersedia bertugas sebagai pengontrol langsung dari berjalannya sistem yang dijalankan, seperti dalam hal verifikasi, sebagai customer service pada aplikasi, serta menjawab keluhan atau menangani kendala yang dialami pengguna aplikasi dalam menggunakan layanan publik pada aplikasi tersebut. SDM adalah pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi tujuannya (Nur Asfa dalam Judisuseno, 2008).

Adapun penyelenggaraan layanan publik pada Aplikasi RAGEM tidak terlepas dari faktor penghambat dan juga pendukung. Terdapat beberapa faktor pendukung serta penghambat yang ditemukan pada operasional berjalannya layanan publik pada Aplikasi RAGEM. Faktor pendukung pertama yaitu tersedianya infrastruktur jaringan internet. *Smart City* merupakan sebuah kota yang berbasiskan jaringan, dimana jaringan tersebut dapat memberikan pelayanan publik untuk menciptakan nilai sosial ekonomi bagi para pelaku bisnis serta masyarakat (Dameri, 2012) dalam (Deakin, 2014). Meskipun infrastruktur jaringan internet yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang baru menjangkau untuk lingkungan Pemerintah Kota Serang seperti organisasi perangkat daerah (OPD) maupun ruang-ruang terbuka hijau, tetapi pihak Diskominfo Kota Serang telah merencanakan jangkauan internet yang lebih luas lagi, misalkan ke tempat-tempat umum bahkan ke semua RTH sampai ke sekolah. Faktor pendukung yang kedua yaitu dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat terkait Aplikasi RAGEM. Sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang terhadap masyarakat dilakukan melalui berbagai cara, baik itu sosialisasi secara langsung, melalui website, *videotrone*, maupun media sosial.

Faktor pendukung yang ketiga yaitu adanya komunitas IT yang membantu jalannya Aplikasi RAGEM. Diskominfo Kota Serang memiliki beberapa komunitas IT yang berkoordinasi langsung dengan Diskominfo Kota Serang untuk membantu jalannya Aplikasi RAGEM, salah satunya KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) serta komunitas-komunitas lainnya. Adapun peran komunitas tersebut yaitu melakukan koordinasi dengan Diskominfo Kota Serang, walaupun bukan secara khusus untuk mengkritisi Aplikasi RAGEM seperti apa, tetapi dalam hal-hal lain mereka sering berkomunikasi terkait perkembangan teknologi yang ada di Kota Serang yang diampu oleh Diskominfo Kota Serang. Tidak hanya itu, komunitas tersebut juga sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait Aplikasi RAGEM sebagaimana hal ini dilakukan agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang lebih mudah dijangkau. Dukungan dari komunitas tersebut sangat membantu pihak Diskominfo Kota Serang untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik yang diberikan. Adapun faktor pendukung yang ke empat yaitu adanya transparansi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang terkait dengan pengembangan Aplikasi RAGEM. Transparansi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang ini dibuktikan dengan aplikasi ini *open source* atau terbuka, siapapun bisa mengakses, siapapun

bisa mengunduh, dan siapapun bisa mengkritisi aplikasi ini. Dan di internal Diskominfo juga menyiapkan sebuah tim apabila ada kendala dalam aplikasi, mereka memiliki tim yang segera bergerak cepat untuk memperbaikinya.

Selanjutnya yaitu faktor penghambat dalam operasional berjalannya layanan publik pada Aplikasi RAGEM. Faktor penghambat yang pertama yaitu kurangnya anggaran. Kurangnya anggaran menjadi tantangan utama yang dihadapi Diskominfo Kota Serang untuk menjadikan Kota Serang yang *smart city* melalui pengembangan Aplikasi RAGEM. Padahal, anggaran sangat penting karena berorientasi pada kinerja organisasi sehingga perencanaan yang sudah disusun dapat tercapai. Namun untuk membangun teknologi yang canggih membutuhkan biaya yang sangat besar. Kurangnya anggaran ini menyebabkan Pemerintah Kota Serang dalam hal ini Diskominfo belum bisa melakukan pengembangan program dan aplikasi secara optimal. Faktor penghambat yang kedua yaitu kurangnya jumlah tenaga ahli di bidang IT. Hal ini dilihat dari kurangnya kemampuan keuangan pemerintah untuk merekrut programmer-programmer yang lebih handal. Berdasarkan hal tersebut, meskipun SDM yang dimiliki Diskominfo Kota Serang dinilai masih kurang, tetapi Diskominfo Kota Serang sudah berhasil dalam menciptakan beberapa aplikasi yang memudahkan masyarakat. Faktor penghambat yang ketiga yaitu kurangnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Adanya kesenjangan digital ini dapat melemahkan sebuah kota untuk ikut bersaing secara global, khususnya dalam menerapkan *smart city*. Oleh karena itu, banyaknya masyarakat Kota Serang yang gaptik membuat masyarakat tidak bisa memanfaatkan Aplikasi RAGEM, sehingga hal ini menjadi salah satu tantangan bagi Diskominfo Kota Serang untuk mewujudkan *smart city*. Faktor penghambat berikutnya ialah sulitnya penyamaan persepsi antara Diskominfo dengan seluruh OPD terkait yang ada di Kota Serang, yang dimana terdapat 32 OPD di Kota Serang. Dalam hal ini Diskominfo kesulitan berkoordinasi dengan OPD yang di Kota Serang terkait bagaimana menyamakan persepsi seluruh OPD yang ada di Kota Serang agar mau memanfaatkan Aplikasi RAGEM untuk kemudahan pelayanan publik yang ada di OPD nya masing-masing.

Adapun beberapa respon/reaksi masyarakat Kota Serang sebagai pengguna Aplikasi RAGEM menilai setuju setuju bahwa Aplikasi RAGEM ini sebagai salah satu bentuk atau upaya dalam pelaksanaan *smart city* di Kota Serang. Hal ini dikarenakan menurut mereka aplikasi ini memanfaatkan teknologi dan juga mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat, serta dengan adanya Aplikasi RAGEM ini diharapkan masyarakat Kota Serang dapat menjadi warga negara yang lebih melek terhadap teknologi, yang artinya supaya masyarakat tidak tertinggal dengan pemanfaatan *gadget*, jadi dengan aplikasi ini bisa jadi pendukung untuk menjadikan Kota Serang yang *smart city* dengan berdasarkan fitur-fitur pelayanan publik yang tersedia di dalamnya. Beberapa informan dari masyarakat Kota Serang selaku pengguna Aplikasi RAGEM juga menilai bahwa Diskominfo Kota Serang selaku pengembang Aplikasi RAGEM menerapkan adanya transparansi di dalam Aplikasi RAGEM. Hal ini dibuktikan pada Aplikasi RAGEM yang menyajikan berbagai berita, data, dan fakta informasi seputar Kota Serang sehingga masyarakat bisa tahu berbagai informasi yang ada di wilayah maupun pemerintahan Kota Serang. Contohnya seperti fitur pajak PBB yang dimana masyarakat bisa mengecek tagihan pajak rumahnya, berita seputar keadaan wilayah dan pemerintahan, tersedianya fitur laporan warga yang dapat dilihat secara publik, informasi seputar kebutuhan harga pangan pokok, dan lain-lain.

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Serang kepada masyarakat di dalam Aplikasi RAGEM pun dinilai sangat penting. Kemudahan tahapan pelayanan merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik (Keputusan MenPAN Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004). Masyarakat Kota Serang dapat dengan mudah melakukan aduan kepada pemerintah, salah satu contohnya di dalam fitur Rabeg (Reaksi atas

Berita Warga), yang mana di dalam fitur Rabeg tersebut terdapat banyak aduan/keluhan dari masyarakat untuk Pemerintah Kota Serang tentang jalan rusak, minimnya lampu penerangan jalan, titik wilayah kemacetan, dan lain-lain yang tentunya dari pengaduan itu bisa membuat pemerintah bergerak cepat untuk melakukan perubahan atau perbaikan. Namun dalam praktiknya, sebagian masyarakat Kota Serang menilai bahwa masih adanya kelambatan dari pemerintah atau OPD terkait untuk menangani laporan/aduan dari masyarakat. Menurut Juwandi (2021:67), lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus cepat tanggap/responsif dengan berusaha melayani semua pihak dengan tanggung jawab yang tinggi. Meskipun demikian, sebagian masyarakat Kota Serang menilai bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang di dalam Aplikasi RAGEM belum sepenuhnya dapat dikatakan efektif dan efisien, hal ini dikarenakan Aplikasi RAGEM masih belum familiar terhadap sasarannya yaitu masyarakat Kota Serang. Selain itu, aplikasi ini dinilai tidak bisa dijangkau oleh semua kalangan, artinya generasi orangtua yang gptek tidak bisa menggunakan aplikasi ini. Untuk itu, masyarakat menilai Pemerintah Kota Serang perlu memaksimalkan sosialisasi di setiap titik Kota Serang agar dapat mendigitalisasi warga Kota Serang dalam memanfaatkan Aplikasi RAGEM ini supaya keefektifan dan keefisienannya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan eksistensinya tetap terjaga agar dapat mendorong upaya pelaksanaan *smart city* di Kota Serang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Aplikasi RAGEM di Kota Serang telah berjalan sebagai penyempurna dari kebijakan *Smart City* di Kota Serang. Berbagai upaya dan pelaksanaan telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Serang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik termasuk dalam hal digitalisasi dengan tersedianya layanan publik pada Aplikasi RAGEM. Hal tersebut juga tidak luput dengan kerja keras yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang dalam mengendalikan Aplikasi RAGEM termasuk layanan publik di dalamnya. Penyelenggaraan layanan publik pada Aplikasi RAGEM yang telah diberlakukan dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari faktor penghambat dan juga faktor pendukung. Dari sisi transparansi yang termasuk dalam komponen *Good Governance*, Aplikasi RAGEM dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan proses pelayanan publik di Kota Serang melalui berbagai macam fitur aplikasinya. Namun dalam implementasinya, masih banyak masyarakat Kota Serang yang belum mengetahui tentang Aplikasi RAGEM sehingga pengguna aplikasi tersebut masih terbilang sedikit. Adapun kurangnya anggaran dari pemerintah dan kurangnya SDM yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang IT menjadi tantangan utama bagi Pemerintah Kota Serang untuk mewujudkan Serang Smart City. Untuk itu, Pemerintah Kota Serang harus lebih gencar untuk melakukan perbaikan secara merata terkait kebijakan tersebut dan perlu memaksimalkan sosialisasi di setiap titik di Kota Serang agar dapat mendigitalisasi warga Kota Serang dalam memanfaatkan Aplikasi RAGEM supaya keefektifan dan keefisienannya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan eksistensinya tetap terjaga agar dapat mendorong upaya pelaksanaan *smart city* di Kota Serang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, Murni. 2017. Strategi Pemerintah Kota Cilegon Menuju Cilegon Smart City. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNTIRTA: Serang
- Asfa, Muhammad Nur. 2022. Implementasi Layanan Pendidikan Pada Aplikasi Tangerang Live dalam Menunjang Pelayanan Pendidikan di Kota Tangerang. Skripsi. FKIP UNTIRTA: Serang

- Atthahara, Haura. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-77.
- Cahyadi, Arif. (2016). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 479-494.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135.
- Ikhwan, M., Ridwan, S., (2018). Adaptasi Pengembangan Komponen Ketercapaian Smart City (Studi Kasus Pengukuran Tingkat Smart City di Kota Palu). *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 1-5.
- Ira, S. A., Juwandi, R., Nida, Q. (2012). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1-26.
- Juwandi, Ronni. 2021. *Kebijakan Publik Partisipatif*. Banyumas: CV. Amerta Media
- Lestari, Feby Surya. 2021. Pelaksanaan Program Smart City dalam Meningkatkan Layanan (Studi Kasus Operation Room di Kota Makassar). Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin: Makassar
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 1-18.
- Mulyani, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Nursyahidah, N., Juwandi, R., & Legiani, W. H. (2021). Implementasi Produk Smart City Kota Serang sebagai Bentuk Pelayanan Publik di Kota Serang (Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang). *Jurnal Hermeneutika*, 7(1), 1-32.
- Ratnasari, L., Azhuri, A. V., Aliya, E., et al. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi Monggo Lapor di Sekretariat Daerah Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 5(2), 52-62.
- Rohman, A., Hanafi, Y. S., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. 9(2), 153-160.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi Bisnis*, 4(2), 159-176.