

**PENGELOLAAN LAYANAN ADUAN PUBLIK MELALUI APLIKASI REAKSI  
ATAS BERITA WARGA (RABEG) DI KOTA SERANG  
PROVINSI BANTEN**

Ekky Algifary Taufik

NPP. 31.0401

*Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi  
Pemerintahan*

Email: ekialgifari76@gmail.com

Dosen Pembimbing : Drs. Rotzami, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The app was inaugurated in 2018 and initially received a positive response with 210 complaints. However, in 2019, the number of complaints dropped dramatically to only 21, and public participation continued to decline in subsequent years. There is still a problem of delays in handling complaints reported by the public through the RABEG application, caused by reliance on the central admin to process complaints.* **Objectives:** *The purpose of this study aims to examine and find out more about the management of public complaint services through the RABEG application in Serang City.* **Method:** *This research uses a qualitative method with a case study approach and uses A Parsu Parasuraman's theory.* **Results/Findings:** *Despite experiencing some technical problems during development, RABEG has functioned effectively as a community development complaint tool.* **Conclusion:** *Socialization is needed, especially in Serang City, to increase its understanding and use. Thus, RABEG makes it easier for the community to submit complaints because it can be accessed by anyone.*

**Keywords:** *Management, Public Service, Complaint Application, RABEG, Convenience*

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** Aplikasi ini diresmikan pada tahun 2018 dan pada awalnya mendapatkan respons positif dengan 210 aduan. Namun, pada tahun 2019, jumlah aduan mengalami penurunan drastis menjadi hanya 21, dan partisipasi masyarakat terus menurun di tahun-tahun berikutnya. Masih terdapat masalah keterlambatan dalam penanganan aduan yang dilaporkan oleh masyarakat melalui aplikasi RABEG, yang disebabkan oleh ketergantungan pada admin pusat untuk memproses aduan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui lebih lanjut terkait pengelolaan layanan aduan publik melalui aplikasi RABEG di Kota Serang. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan teori A Parsu Parasuraman. **Hasil/Temuan:** Meskipun mengalami beberapa masalah teknis selama pengembangan, RABEG telah berfungsi efektif sebagai alat pengaduan pembangunan masyarakat. **Kesimpulan:** Diperlukan sosialisasi khususnya di Kota Serang untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaannya. Dengan demikian, RABEG memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan karena dapat diakses oleh siapa pun.

**Kata kunci:** Pengelolaan, Pelayanan Publik, Aplikasi Pengaduan, RABEG, Kemudahan



## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini memasuki perkembangan sangat luas ke segala bidang dalam kehidupan. Pemanfaatannya dapat dilihat dari banyaknya aplikasi yang telah tersebar dan digunakan oleh masyarakat umum baik dari ekonomi, industri, kesehatan maupun pemerintahan. Keterlibatan digitalisasi dengan pemerintahan diharapkan dapat menjadi salah satu upaya pemerintah dalam pemenuhan hak pemberian pelayanan kepada masyarakatnya (Widanti, 2022: 75). Dengan berkembangnya digitalisasi ke ranah pemerintahan diharapkan dapat mengurangi permasalahan yang sering dialami oleh masyarakat dimulai dari adanya kendala terkait prosedural yang dianggap rumit dalam memberikan pelayanan hingga memakan waktu lama sehingga banyak masyarakat yang memanfaatkan atau membayar oknum untuk mempercepat proses pelayanan. Hal ini tentu saja memberikan kesan yang buruk serta menyebabkan kekecewaan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk serba cepat dalam merespon permintaan ataupun permasalahan yang terjadi diperlukan adanya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan *public* itu sendiri. Di negara kita penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam birokrasi sebagai bentuk pelayanan *public* mulai berkembang, di antaranya telah tersedianya *website* resmi dari setiap lembaga pemerintah pusat maupun daerah agar masyarakat mudah mencari informasi terkait lembaga tersebut sebagai contoh *website* Kementerian Komunikasi dan Informatika, lalu tersedianya pula pelayanan administrasi berbasis aplikasi, pendaftaran serta pembuatan paspor berbasis aplikasi (M-Paspor), pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Online dan lain-lain. Pemerintah berusaha untuk memanfaatkan teknologi informasi tidak lain yakni berharap agar bisa mengatasi dan mempermudah cara kerja birokrasi. Meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi pemerintah merupakan suatu keharusan baik dalam hal pembangunan maupun pengembangan suatu daerah (Insani, 2017: 25). Kota Serang menjadi salah satu daerah yang ikutserta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya untuk memfasilitasi penyaluran aduan bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi (*e-government*) yang termuat dalam konsep *Smart City*. Menurut Aisyah (2023: 82) konsep *Smart City* merupakan upaya serta strategi pemerintah dalam menghadapi tantangan demi meningkatkan akses pelayanan *public* masyarakat dengan memanfaatkan *digital technology* untuk dapat mendorong optimalisasi sumber daya serta layanan. Terlaksananya konsep *Smart City* di Kota Serang mengacu pada Perda Nomor 3 Tahun 2019 berisi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Serang Tahun 2018-2023. Pemerintah Kota yang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi & Informatika berhasil menerapkan *Smart City* dengan adanya aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG). Aplikasi RABEG dapat diunduh melalui handphone masing-masing serta dapat dikunjungi laman website resminya [www.RABEG.online.com](http://www.RABEG.online.com).

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Layanan aplikasi RABEG merupakan bentuk inovasi dari pemerintah di tahun 2017 sebagai upaya pemerintah dalam melibatkan partisipasi masyarakat agar mudah jika ada aduan, keluhan, opini yang ingin disampaikan. Saat ini penggunaan aplikasi RABEG sudah berjalan selama kurang lebih 6 tahun. Berdasarkan data bahwa jumlah aduan yang masuk setelah setahun aplikasi RABEG diresmikan pada tahun 2018 sebanyak 210 aduan namun ditahun 2019 mengalami penurunan yang cukup drastis yakni menjadi 21 aduan saja. Dan di tahun-tahun setelahnya pun partisipasi masyarakat berkurang, tidak sebanyak awal-awal peluncuran aplikasi. Selain itu hanya jumlah pengaduan dari tahun 2018 hingga tahun 2021 hanya mencapai 456 aduan masyarakat yang masuk dan diterima agar ditindak lanjuti oleh instansi terkait. Dengan data tersebut, masih banyaknya masyarakat Kota Serang yang belum mengetahui adanya layanan aduan berbasis aplikasi RABEG. Selain itu, masih adanya keterlambatan dalam penanganan aduan yang telah masuk dan dilaporkan oleh masyarakat di aplikasi RABEG. Sebagai contoh adanya pengaduan serta pelaporan salah satu masyarakat melalui aplikasi RABEG yang ditujukan untuk Dinas Sosial namun mereka harus menunggu sampai admin pusat merespon aduan tersebut. Berikut gambar dibawah ini merupakan salah satu contoh pengguna aplikasi RABEG yang statusnya masih menunggu.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks layanan public maupun konteks aplikasi layanan publik. Penelitian Dewi Mufarrihah, Afifudin, Septina Dwi Rahmawati berjudul Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi melalui Aplikasi Among Warga sebagai Layanan Public oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu menemukan bahwa Among Warga yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu belum banyak diketahui oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pihak dinas sendiri mengaku sudah memberitahu warga terkait aplikasi tersebut namun karena mayoritas penduduk adalah petani yang sudah tua jadi banyak dari mereka yang tidak terlalu memperdulikan penggunaan gadget. Selain itu adapun faktor penghambat lain dalam pelaksanaan sosialisasi terkait aplikasi yakni terkendala *budgets*, pengelolaan informasi serta sumber daya manusia. Namun dengan adanya inovasi aplikasi Among merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan Walaupun memang keberhasilan dalam proyek E-Government berupa aplikasi Among Warga sulit untuk menjangkau seluruh masyarakat karena masih adanya kebiasaan atau adat yang hidup berdampingan dan sudah menjadi gaya hidup. (D Mufarrihah, 2022). Penelitian Afiyatul Munasiroh yang berjudul Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara melalui Laporan Bupati menemukan bahwa belum adanya standar operasional prosedur penanganan yang dilaksanakan oleh administrator yang tertulis secara resmi. Adapun cara atau strategi untuk menangani keluhan dari masyarakat yaitu Pertama, melakukan pendekatan menyeluruh dengan memberikan sosialisasi dan prioritaskan kepuasan kepada pelanggan. Ke-2, Teknologi yang baik dengan meningkatkan kualitas server dan yang terakhir adalah manajemen sumber daya manusianya (A Munasiroh, 2018). Penelitian I Nengah Nirmala Dwi Wahyudi yang berjudul Analisis Penerapan Layanan *Public* dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Keagamaan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabanan ditemukan bahwa pelayanan PTSP belum mampu memberikan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut diperlukan strategi yang dapat memudahkan masyarakat untuk dapat mengakses dan mengetahui jenis layanan apa yang seharusnya diselenggarakan. (I Nengah Nirmala Dwi Wahyudi, 2023). Berdasarkan hasil penelitian Asih tentang efektivitas RABEG Online, sudah berjalan dengan baik dibuktikan dari 5 dimensi dan 13 indikator penelitian hanya terdapat 3 indikator yang masih belum optimal. (A Sabila, 2022). Penelitian Dava menemukan bahwa 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 ( D Febratama, 2022). Penelitian oleh Wahyuningsih menemukan bahwa Implementasi E-Government berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Serang. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data statistik, dapat diketahui bahwa hasil uji statistik terhadap hipotesis penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan E-Government terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Serang. Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa apabila sistem penerapan E-Government di Kota Serang berkembang dan mengalami kemajuan menjadi lebih baik, maka kualitas pelayanan publik juga akan mengalami kemajuan yang signifikan. Wahyuningsih, S., Yulianti, R., & Berthanilla, R. (2021). Dan pada penelitian Nizar, I., Hasanah, B., Annisarizki, A., & Mulyati, B. Menemukan bahwa Aplikasi RABEG, merupakan salah satu media yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Serang. Namun, dalam implementasinya terdapat banyak masalah, seperti yang tercermin dari tanggapan dan penilaian dari pengguna di platform playstore, mengenai aplikasi RABEG. Penilaian yang diberikan kepada aplikasi ini tergolong rendah, hanya 1,6 dari skala 5. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan publik di Kota Serang, dengan fokus pada aplikasi Rabeg online. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, mengacu pada kerangka teori dari Indrajit. Penelitian ini mengidentifikasi enam indikator penting, yaitu pengembangan konten, pengembangan kompetensi, konektivitas, hukum siber, antarmuka warga, dan modal. Sumber data yang digunakan adalah literatur dari buku, media massa, dokumen resmi pemerintah, situs web resmi, platform play store, dan jurnal terkait. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan publik aplikasi Rabeg dihadapkan pada beberapa kendala dan kekurangan. Sehingga optimalisasi pelayanan publik dari aplikasi ini belum sepenuhnya tercapai. Nizar, I., Hasanah, B., Annisarizki, A., & Mulyati, B. (2023).

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan diteliti, metode yang digunakan dan lokus penelitian. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus sehingga diharapkan dapat memberikan perspektif lain yang selaras dengan kasus atau topik riset yang akan diteliti sejalan temuan di lapangan.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Pengelolaan Layanan Aduan Publik Melalui Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Di Kota Serang Provinsi Banten.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pada riset studi kasus untuk mendefinisikan kasus yang akan dikaji atau dideskripsikan dalam parameter tertentu seperti tempat dan waktu spesifik. Peneliti studi kasus mempelajari kasus kehidupan nyata yang mutakhir sedang berlangsung dengan pengumpulan data yang mendetail dan mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi, seperti wawancara, observasi, dokumen atau laporan (Creswell, 2018: 98). Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *instrumental case study* yang dicanangkan oleh Stake (1995: 71). Sejalan dengan riset yang dilakukan oleh peneliti karena mendekatkan peneliti dalam mengkaji suatu kasus tertentu supaya menumbuhkan sebuah perspektif terkait isu pengelolaan layanan berbasis aplikasi. Kasus yang dijabarkan mempunyai peran dalam

mendukung serta memudahkan peneliti dalam memahami hal lain yang akan dikaji. Hal lainnya mengarah pada pengelolaan pelayanan aplikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan *public* berbasis aplikasi berupa aduan masyarakat, kemudian akan dianalisa secara mendalam menggunakan teori kualitas pelayanan *public* yang dikemukakan oleh A Parsu Parasuraman (2005).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengkaji bagaimana pengelolaan layanan aduan aplikasi RABEG di kota serang, dengan terfokus pada pengelola aplikasi yaitu pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam meningkatkan sarana pelayanan aduan untuk masyarakat. Penulis menggunakan teori A Parsu Parasuraman yakni memiliki tujuan untuk memberikan gambaran terkait bagaimana konsep, model serta cara mengukur kualitas pelayanan *public* yang berbasis digital atau elektronik. Terdapat dua model yang menjadi dimensi serta indikator yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan *public* yakni *model E-Service Quality (E-S Qual)* dan *E Recovery Service Quality (E-Recs Qual)*. 2 model tersebut upaya untuk mendeskripsikan bagaimana pemerintah di kota serang mengelola layanan aduan *public* melalui aplikasi RABEG.

#### 3.1 Layanan Aduan melalui Aplikasi RABEG

Pengelolaan layanan aduan melalui aplikasi di kota serang merupakan salah satu layanan *e-Government* yang disediakan oleh pemerintah kota serang untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan dengan mudah, hanya dengan menggunakan perangkat cerdas atau komputer dapat melakukan pelayanan tersebut. Terkait dengan hal tersebut, penulis merujuk pada teori A Parsu Parasuraman yang mencakup dua model sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan *public* yakni *model E-Service Quality (E-S Qual)* dan *E Recovery Service Quality (E-Recs Qual)*.

#### 3.2 Model *E-Service Quality (E-S Qual)*

##### a. *Efficiency*

Penulis dapat menyimpulkan bahwa RABEG adalah singkatan dari "Reaksi atas Berita Warga" dan merupakan model aplikasi pengaduan masyarakat terkait Pembangunan dan Pengaduan. Layanan ini telah berjalan sejak tahun 2017 dengan antusiasme yang cukup baik dari masyarakat, meskipun masih perlu dilakukan sosialisasi khususnya di Kota Serang. Aplikasi RABEG dapat diakses oleh semua kalangan melalui web maupun android, dengan preferensi lebih banyak pada penggunaan aplikasi untuk meningkatkan integrasi layanan. Aksesibilitasnya mudah, dimana untuk android, pengguna cukup mengunduh aplikasi RABEG melalui Play Store, sedangkan untuk web, semua kalangan dapat mengaksesnya. Dengan demikian, aplikasi RABEG memungkinkan aduan dari masyarakat disampaikan dengan mudah, karena dapat diakses oleh kalangan apapun.

##### b. *System Availability*

Penulis menyimpulkan bahwa meskipun aplikasi RABEG telah berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai alat pengaduan masyarakat terkait pembangunan, namun masih terdapat beberapa masalah teknis yang terjadi secara sporadis akibat pengembangan aplikasi. Kendala utama yang disoroti adalah tingkat literasi digital yang beragam di kalangan masyarakat, dimana sebagian masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, lambatnya respons dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam menanggapi aduan yang masuk juga menjadi perhatian. Meskipun demikian, proses pengaduan melalui RABEG terbukti efektif, dengan pengguna diarahkan untuk melaporkan aduan mereka melalui aplikasi yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh OPD terkait. Proses ini memastikan bahwa aduan masyarakat tersampaikan dengan baik dan dapat ditindaklanjuti oleh pihak berwenang. Selain itu, tanggapan dari masyarakat terhadap aplikasi RABEG juga cenderung positif, menunjukkan bahwa kesesuaian fungsinya dengan harapan pengguna telah terpenuhi.

##### c. *Fulfillment*

RABEG muncul sebagai salah satu langkah konkret dari pemerintah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang telah dibuat kepada masyarakat. Dengan kehadiran RABEG, masyarakat diberikan platform untuk menyampaikan aduan, masukan, atau aspirasi terkait

dengan berbagai masalah pembangunan yang mereka hadapi secara langsung kepada pemerintah. Sebagai alat komunikasi dua arah, RABEG menjadi jembatan yang menghubungkan antara pemerintah dan masyarakat, memungkinkan setiap warga untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pembangunan kota. Dapat penulis simpulkan dari hasil wawancara dan observasi bahwa proses pengaduan melalui RABEG melibatkan beberapa tahapan yang dapat diamati melalui penanda warna, di mana aduan yang sudah diproses akan ditandai dengan warna hijau, sedangkan yang belum diproses akan ditandai dengan warna merah. Dalam konteks ini, jika terjadi keterlambatan dalam proses pengaduan, kemungkinan terdapat masalah internal di dalam dinas terkait, seperti keterlambatan dalam menyampaikan aduan kepada pimpinan atau keluhan yang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk diselesaikan, seperti perbaikan jalan atau penyediaan CCTV. Meskipun pihak Diskominfo bertanggung jawab atas penyaluran aduan kepada OPD terkait, namun terdapat kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam respons dari OPD, yang dapat mempengaruhi waktu penyelesaian aduan secara keseluruhan. Selain itu, pernyataan dari masyarakat menunjukkan bahwa ada perbedaan antara harapan yang dijanjikan oleh penyelenggara dengan realitas yang mereka alami. Hal ini menimbulkan indikasi adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kinerja penyelenggara dalam menanggapi aduan melalui RABEG.

#### ***d. Privacy***

RABEG bukan hanya aplikasi sederhana untuk menyampaikan aduan terkait pembangunan, tetapi juga bertanggung jawab atas keamanan dan kerahasiaan informasi pengguna sesuai dengan berbagai regulasi dan ketentuan yang berlaku. penulis dapat menyimpulkan bahwa RABEG bukan hanya aplikasi sederhana untuk menyampaikan aduan terkait pembangunan, tetapi juga bertanggung jawab atas keamanan dan kerahasiaan informasi pengguna sesuai dengan berbagai regulasi dan ketentuan yang berlaku. Dalam ranah hukum Indonesia, RABEG tunduk pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pentingnya keamanan data tercermin dalam implementasi RABEG yang melibatkan langkah-langkah keamanan yang ketat, seperti enkripsi data, penggunaan sertifikat keamanan, dan kontrol akses yang tepat.

### ***3.3 Model E Recovery Service Quality (E-Recs-Qual)***

#### ***a. Responsiveness***

Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan, RABEG secara berkala melakukan evaluasi dan pembaruan terhadap sistemnya. Tim pengembang RABEG selalu mengumpulkan umpan balik dari pengguna dan mengevaluasi kinerja aplikasi untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan atau peningkatan diperlukan. Dengan pendekatan ini, RABEG terus berusaha untuk menjadi lebih responsif dan efektif dalam menangani setiap kendala atau tantangan yang mungkin dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi ini.

#### ***b. Compensation***

Penyelenggara aplikasi RABEG telah memberikan kompensasi yang tepat dalam mengatasi masalah yang dialami pengguna. Ketika pengguna mengalami kerugian atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi, mereka dapat langsung menghubungi tim dukungan RABEG untuk mendapatkan bantuan. Tim dukungan ini berkomitmen untuk menangani setiap masalah dengan cepat dan efisien, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, penyelenggara terus berupaya meningkatkan kualitas aplikasi RABEG agar pengguna dapat menggunakannya dengan lebih nyaman dan efektif. Dengan melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkala, diharapkan risiko kerugian atau kesulitan bagi pengguna dapat diminimalisir. Pengguna juga diberikan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti telepon, email, atau pesan dalam aplikasi, untuk melaporkan masalah yang mereka hadapi.

### **c. Contact**

Tim dukungan RABEG telah disiapkan untuk memberikan bantuan kepada pengguna dalam melakukan aduan atau mengatasi kendala yang mungkin muncul saat menggunakan aplikasi. Pengguna dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk telepon, email, atau pesan dalam aplikasi tersebut. Dengan tersedianya bantuan ini, diharapkan pengguna dapat merasa lebih nyaman dan yakin dalam menggunakan aplikasi RABEG. Setiap permintaan bantuan akan ditindaklanjuti dengan cepat dan penuh perhatian oleh tim dukungan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

RABEG adalah aplikasi pengaduan pembangunan masyarakat yang mudah digunakan yang dapat diakses oleh pengguna web dari berbagai lapisan masyarakat dan pengguna Android melalui Play Store. Namun, untuk meningkatkan pemahaman dan pemanfaatannya, sosialisasi diperlukan, terutama di Kota Serang. Karena RABEG mudah diakses, masyarakat dapat mengajukan aduan. RABEG telah berhasil sebagai alat pengaduan pembangunan masyarakat meskipun mengalami beberapa masalah teknis selama proses pengembangan. Diarahkan kepada pengguna untuk melaporkan masalah melalui aplikasi tersebut, yang kemudian ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk memastikan penanganan dan respons yang tepat. Meskipun Diskominfo bertanggung jawab untuk menyampaikan aduan kepada OPD terkait, keterlambatan OPD dalam menangani masalah dapat mempengaruhi seberapa baik masalah tersebut diselesaikan. Masukan masyarakat menunjukkan bahwa ada perbedaan antara apa yang mereka alami dan apa yang mereka harapkan, sehingga diperlukan peningkatan efisiensi. Layaknya program lainnya, RABEG ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, layaknya temuan Dewi (D Mufarrihah, 2022) yakni aplikasi belum banyak diketahui oleh masyarakat. Selanjutnya temuan Afiyatul( A Munasiroh, 2018 ) yakni belum adanya standar operasional prosedur penanganan yang dilaksanakan oleh administrator yang tertulis secara resmi. Kemudian temuan dari I Nengah Nirmala Dwi Wahyudi (2023) yakni belum mampunya dinas memberikan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, penulis dapat menyimpulkan: RABEG adalah aplikasi pengaduan pembangunan masyarakat yang mudah diakses, tersedia bagi pengguna Android melalui Play Store, serta pengguna web dari berbagai lapisan masyarakat. Namun, diperlukan sosialisasi khususnya di Kota Serang untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaannya. Dengan demikian, RABEG memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan karena dapat diakses oleh siapa pun. Meskipun mengalami beberapa masalah teknis selama pengembangan, RABEG telah berfungsi efektif sebagai alat pengaduan pembangunan masyarakat. Pengguna diarahkan untuk melaporkan aduan melalui aplikasi tersebut, yang kemudian ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, memastikan penanganan dan respons yang tepat. Meskipun Diskominfo bertanggung jawab atas penyaluran aduan kepada OPD terkait, kemungkinan keterlambatan respons dari OPD dapat mempengaruhi penyelesaian aduan secara keseluruhan. Masukan masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas yang mereka alami, sehingga diperlukan peningkatan efisiensi dan responsifitas dalam penanganan aduan, baik dari Diskominfo maupun OPD terkait. Dengan mematuhi hukum dan prinsip-prinsip privasi, RABEG menjadi wadah yang aman bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan mereka, menjaga integritas dan kepercayaan dalam proses pengaduan publik. Pengalaman positif yang dilaporkan oleh masyarakat menegaskan bahwa RABEG memberikan layanan yang baik dan efektif dalam

menanggapi setiap kendala yang mungkin muncul. Tidak ada laporan kerugian yang diterima dari masyarakat terkait RABEG, dan mereka diberi kesempatan untuk menyampaikan saran serta kritik. Komitmen dari Kepala Dinas Kominfo memastikan kualitas layanan RABEG tetap optimal dan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pengguna. Dalam situasi darurat, pengguna dapat menghubungi layanan darurat 112 melalui telepon, dan pemberitahuan tentang pemeliharaan aplikasi juga diberikan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal dan memberikan akses mudah bagi pengguna untuk melaporkan masalah yang mereka hadapi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang singkat. Penelitian juga menggunakan studi kasus *instrumental case study* yang memerlukan suatu isu dengan menggunakan kasus sebagai instrumen untuk menggambarkan isu tersebut. Sehingga kasus bukan dilihat sebagai fokus utama.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan aplikasi RABEG untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala dinas Diskominfo Kota Serang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- A Parsu Parasuraman, V. A. Z. dan A. M. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *JOURNAL OF SERVICE RESEARCH*, 7(3), 213–233.
- Aisyah, I. N. P. (2023). Kebijakan Strategis dalam Merancang dan Membangun Konsep Smart City yang Berkelanjutan. *JEPTEC: Journal of Environmental Policy and Technology*, 1(2), 79–89. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/jepotec/index>
- Anindita, N. (2013). *Elemen Sukses E – Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung: Universitas Katolik Parahyangan*
- Bungin, B., & Moleong, L. J. A. (2007). Jenis dan Pendekatan Penelitian. *Proses Kerja Kbl Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility di PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Pekanbaru Untuk*, 33.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing among Five Approaches* (Fourth Edi). SAGE Publications, Inc.
- Falih Suaedi, B. W. (2010). *E-Government*.
- Febratama, Dava (2022) Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang Provinsi Banten.
- Insani, P. A. (2017). Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2.
- Kusuma Dewi Arum, W. dan W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 11(1), 1–19.
- Nizar, I., Hasanah, B., Annisarizki, A., & Mulyati, B. (2023). The Analysis of Public Service Management in Kota Serang. The Study of the online Application “RABEG”(Reaksi atas Berita Warga). *Indonesian Journal of Social Science Research*, 4(2), 278-284.
- Sabila, A. (2022). Efektivitas Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Online Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Serang
- Samodra, W. (2009). *Evaluasi Kebijakan Publik*. PT. Raja Grafindo.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV. ALFABETA.
- Wahyuningsih, S., Yulianti, R., & Berthanilla, R. (2021). Effect of E-Government on Improving the Quality of Public Services in Serang Municipality. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 213-233.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73–85.