

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA DI KOTA SERANG PROVINSI BANTEN

Muhammad Hasyim Daniel
NPP. 32.0583

Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: 32.0583@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Merintha Suryapuspita, S.AP.,M.KP

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The RAGEM application, where RABEG is integrated, has only been downloaded around 1,000 times on Playstore until early 2024. This is an anomaly considering that the population of Serang City in 2023 was 723,794 people. This result is certainly not in accordance with the desired expectations. The effect of the lack of use of this application is also one of the not maximizing the SPBE index of Serang City which is still at 2.60 and still needs to be improved to achieve good governance. **Purpose:** This study aims to determine and analyze the implementation of public complaint service policies through the reaction application for citizen news in Serang City. **Method:** This research used a descriptive qualitative approach. Data was collected through a process of field observation, document study, and semi-structured interviews. The main theory used to analyze this topic is the implementation theory by Knill and Tosun 2020. There were 11 informants involved in this research. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation and also conclusion drawing and verification. The instrument of this research is the author himself. **Result:** The results of the study in the form of the implementation of the Public Complaint Service Policy through the Reaction to Citizen News Application in Serang City, Banten Province were analyzed from several dimensions. In the dimension of the choice of policy instruments, it has gone well as evidenced by the availability of facilities and infrastructure, in the dimension of policy design there is already a unity of motion by relevant stakeholders, in the dimension of the supervisory structure it still needs to be improved even though there are already actors who play a role in supporting policy success, in the dimension of institutional design it has been done well and clarity of division of tasks, in the dimension of administrative capacity it has been done quite well, and in the dimension of social acceptance, there is already good social acceptance among the people of Serang City. **Conclusion:** The results of the research related to the implementation of the Public Complaint Service Policy through the Reaction to Citizen News Application in Serang City have not been carried out optimally considering that the human resources who carry out are still not competent in the field of information technology and also low public participation.

Keywords: E-Government, Complaint Service, RABEG.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi RAGEM, tempat RABEG terintegrasi, hingga awal tahun 2024 baru diunduh sekitar 1.000 kali di Playstore. Hal ini menjadi anomali mengingat jumlah penduduk Kota Serang pada tahun 2023 sebanyak 723.794 jiwa. Hasil ini tentu tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Efek dari minimnya penggunaan aplikasi ini juga menjadi salah satu belum

maksimalnya indek SPBE Kota Serang yang masih di angka 2,60 dan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai pemerintahan yang baik/*good governance*. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui proses observasi lapangan, studi dokumen, dan wawancara semi terstruktur. Teori utama yang dipakai untuk menganalisis topik ini adalah Teori implementasi oleh Knill dan Tosun 2020. Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini berjumlah 11 informan. Analisis data dilaksanakan melalui reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan dan verifikasi. Instrument penelitian ini adalah penulis sendiri. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian berupa implementasi Kebijakan Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga Di Kota Serang Provinsi Banten dianalisis dari beberapa dimensi. Pada dimensi pilihan instrument kebijakan sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana, pada dimensi desain kebijakan sudah ada kesatuan Gerak oleh stakeholder terkait, pada dimensi struktur pengawasan masih perlu peningkatan lagi meskipun sudah ada aktor yang berperan dalam mendukung kesuksesan kebijakan, pada dimensi desain kelembagaan sudah dilakukan dengan baik dan kejelasan pembagian tugas, pada dimensi kemampuan administrative sudah dilakukan dengan cukup baik, dan pada dimensi penerimaan social, sudah ada penerimaan social yang baik diantara Masyarakat Kota Serang. **Kesimpulan:** Hasil penelitian terkait dengan implementasi Kebijakan Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga Di Kota Serang belum dilakukan dengan optimal mengingat sumber daya manusia yang melaksanakan masih belum kompeten pada bidang teknologi informasi dan juga rendahnya partisipasi Masyarakat.

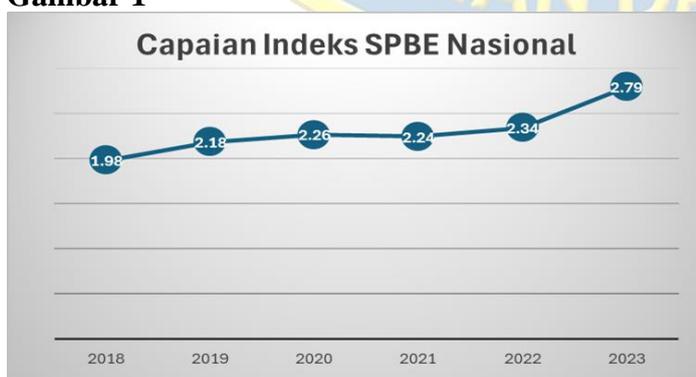
Kata Kunci: *E-Government*, Pelayanan Aduan, RABEG.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desentralisasi pemerintahan daerah memberikan efek yang signifikan dalam pelayanan kepada Masyarakat dengan prinsip pemerintah yang gesit (Baidhowah, 2022). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik (Putri et al., 2024). Indonesia telah menunjukkan komitmennya terhadap penerapan e-government melalui berbagai regulasi, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan publik yang prima (Gafar & Nurrahman, 2024). Penerapan SPBE secara nasional terus mengalami perkembangan positif. Berdasarkan data dari Kementerian PANRB, nilai Indeks SPBE Nasional mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Data Indeks SPBE dapat di lihat pada gambar berikut :

Gambar 1



Sumber : Menpanrb.co.id, 2024

Berdasarkan gambar diatas tahun 2018, indeks SPBE berada di angka 1,98, meningkat menjadi 2,18 di tahun 2019, 2,26 di tahun 2020, dan terus berkembang hingga mencapai nilai rata-rata 2,79 pada tahun 2023. Data ini menunjukkan bahwa upaya transformasi digital pemerintahan di tingkat nasional telah berlangsung secara progresif (Wirman et al., 2024). Di tingkat Provinsi Banten, upaya ini juga turut dilakukan. Melalui Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2021, Pemerintah Provinsi menetapkan pedoman penyelenggaraan SPBE. Evaluasi terhadap indeks SPBE di wilayah Banten menunjukkan hasil yang relatif positif, berikut ini adalah tabel Indeks SPBE Nasional Provinsi Banten :

Tabel 1

No.	Nama Instansi	Tahun	Indeks SPBE	Predikat
1.	Pemerintah Provinsi Banten	2021	3,15	Baik
		2022	3,03	Baik
		2023	3,39	Baik
2.	Pemerintah Kab. Serang	2021	2,64	Baik
		2022	2,64	Baik
		2023	3,23	Baik
3.	Pemerintah Kab. Pandeglang	2021	1,95	Cukup
		2022	2,50	Cukup
		2023	3,14	Baik
4.	Pemerintah Kab. Lebak	2021	2,86	Baik
		2022	2,63	Baik
		2023	3,22	Baik
5.	Pemerintah Kab. Tangerang	2021	2,99	Baik
		2022	2,66	Baik
		2023	3,37	Baik
6.	Pemerintah Kota Tangerang	2021	3,40	Baik
		2022	2,60	Baik
		2023	2,97	Baik
7.	Pemerintah Kota Cilegon	2021	2,03	Cukup
		2022	2,01	Cukup
		2023	2,30	Cukup
8.	Pemerintah Kota Serang	2021	2,97	Baik
		2022	2,49	Cukup
		2023	2,60	Baik
9.	Pemerintah Kota Tangerang Selatan	2021	2,48	Cukup
		2022	2,54	Cukup
		2023	3,18	Baik

Sumber : Menpanrb.co.id, 2024

Pemerintah Provinsi Banten mencatat indeks sebesar 3,39 (Baik) pada tahun 2023, sedangkan beberapa Kabupaten/Kota seperti Kabupaten Tangerang (3,37) dan Kabupaten Lebak (3,22) juga menunjukkan kinerja yang kuat. Sementara itu, Pemerintah Kota Serang, yang menjadi fokus penelitian ini, memperoleh nilai indeks 2,60 pada tahun 2023, yang menunjukkan adanya potensi untuk ditingkatkan. Indeks SPBE yang baik menjadi tanda tercapainya *good governance* (Wasistiono & Anggraini, 2019).

Dalam konteks Kota Serang, salah satu implementasi dari SPBE adalah melalui pengembangan aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga), yang menjadi bagian dari aplikasi induk bernama RAGEM. Aplikasi ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dan bertujuan menjadi saluran resmi pengaduan masyarakat secara daring (Febratama et al., 2023). RABEG memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan atau laporan terkait pelayanan publik yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Meski secara konsep aplikasi ini menjanjikan perbaikan dalam kualitas layanan publik, data

menunjukkan bahwa pemanfaatan RABEG masih jauh dari optimal. Aplikasi RAGEM, tempat RABEG terintegrasi, hingga awal tahun 2024 baru diunduh sekitar 1.000 kali di Playstore. Hal ini menjadi anomali mengingat jumlah penduduk Kota Serang pada tahun 2023 sebanyak 723.794 jiwa, dengan lebih dari 67% atau sekitar 487.984 orang merupakan pengguna internet. Ketiimpangan ini mengindikasikan rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat dan lemahnya strategi diseminasi informasi dari pemerintah daerah (Orlando-Salling, 2025).

Selain persoalan partisipasi publik, aspek teknis dan kelembagaan juga menjadi tantangan dalam implementasi RABEG. Berdasarkan data tahun 2023, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang memiliki 152 pegawai, namun hanya 43 orang (28%) di antaranya yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi (BPS Kota Serang, 2023). Rendahnya kompetensi teknis ini berpengaruh pada efektivitas pelaksanaan layanan digital. Penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi RABEG di Kota Serang dan fokus penelitian akan diarahkan pada proses pelaksanaan kebijakan. Kebijakan yang berorientasi pada teknologi informasi akan mempercepat tercapainya pemerintahan yang lincah (Bach-Golecka, 2018).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Implementasi aplikasi Reaksi Atas Berita Warga di Kota Serang menghadapi tantangan signifikan dalam hal efektivitas dan aksesibilitas. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi aduan masyarakat, masih terdapat kesenjangan dalam penggunaannya di berbagai lapisan masyarakat. Faktor-faktor seperti kesenjangan digital, perbedaan tingkat literasi teknologi antar generasi, serta keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah dapat menghambat partisipasi yang merata (Tregeagle, 2007). Hal ini menimbulkan pertanyaan kritis mengenai sejauh mana aplikasi tersebut benar-benar menjangkau dan melayani seluruh warga Kota Serang, terutama kelompok masyarakat yang kurang beruntung atau tinggal di daerah terpencil. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menganalisis strategi pemerintah dalam mengatasi hambatan-hambatan ini dan memastikan inklusivitas dalam sistem aduan masyarakat.

Responsivitas dan tindak lanjut terhadap aduan yang masuk melalui aplikasi Reaksi Atas Berita Warga merupakan aspek krusial yang memerlukan perhatian khusus. Kecepatan dan efektivitas pemerintah Kota Serang dalam menanggapi dan menyelesaikan aduan masyarakat menjadi indikator penting keberhasilan implementasi kebijakan ini. Namun, masih terdapat celah dalam pemahaman mengenai mekanisme penanganan aduan, terutama dalam hal transparansi proses dan integrasi antar departemen pemerintah (Emam et al., 2023). Pertanyaan-pertanyaan seperti bagaimana aduan lintas sektor dikoordinasikan, apakah ada standar waktu penyelesaian yang ditetapkan, dan bagaimana masyarakat dapat melacak progres penanganan aduan mereka, masih memerlukan kajian mendalam. Penelitian lanjutan diperlukan untuk mengevaluasi efisiensi sistem ini dan mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dalam proses penanganan aduan.

Dampak aplikasi Reaksi Atas Berita Warga terhadap kebijakan dan tata kelola pemerintahan di Kota Serang merupakan aspek yang belum sepenuhnya dieksplorasi. Terdapat celah pengetahuan mengenai bagaimana data dan informasi yang terkumpul melalui aplikasi ini dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan kebijakan publik (Weil et al., 2010). Pertanyaan kritis muncul terkait keberadaan mekanisme sistematis untuk menganalisis tren aduan dan mengintegrasikannya ke dalam proses perencanaan kebijakan. Selain itu, masih perlu diteliti sejauh mana implementasi aplikasi ini telah berkontribusi pada peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam pemerintahan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana aplikasi ini telah mengubah dinamika hubungan antara pemerintah dan masyarakat di Kota Serang, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

13 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari hasil penelitian terdahulu yang sekiranya memiliki perspektif yang sama tetapi penulis melihat celah yang belum diteliti. Adapun penelitian pertama karya Septia Warman tahun 2022 dengan judul Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan ini cukup berhasil dengan adanya aplikasi layanan publik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat (Nabila Septia Warman et al., 2022). Penelitian karya Oktarina & Sukmawati tahun 2022 dengan judul *Implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE) at the Muaro Jambi Regency Communication and Information Service* Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kebijakan SPBE meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan. Namun, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menjadi kendala utama (Oktarina, 2023). Penelitian karya Abda Taqiya tahun 2020 berjudul Analisis Tingkat Kematangan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur, Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kematangan SPBE berada pada level "Defined" dengan skor 3,01 (Taqiya et al., 2020). Penelitian karya Ghifari & Muljanto tahun 2024 berjudul evaluasi implementasi kebijakan e-government melalui aplikasi SIMLONTAR-REK di Dinas Sosial Jawa Timur, Hasilnya menunjukkan bahwa kebijakan telah berhasil diimplementasikan dalam aspek komunikasi dan struktur birokrasi. Namun, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten menjadi hambatan utama (Al Ghifari & Muljanto, 2024). Penelitian karya Kurniati dkk. tahun 2024 berjudul Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kota Bandung, Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan informasi melalui sistem e-government di Kota Bandung sudah cukup baik (Kurniati et al., 2023).

14 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan perspektif inovatif dalam mengkaji implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat berbasis teknologi di Kota Serang dengan memfokuskan pada interaksi antara inovasi digital, dinamika sosial-budaya lokal, dan perubahan perilaku birokrasi. Berbeda dengan studi sebelumnya yang cenderung berfokus pada aspek teknis atau administratif, penelitian ini menggali bagaimana aplikasi Reaksi Atas Berita Warga mengkatalisasi transformasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks budaya Banten yang khas. Dengan mengintegrasikan analisis big data dari pola pengaduan masyarakat, etnografi digital, dan studi perubahan organisasi, penelitian ini bertujuan mengungkap mekanisme adaptasi birokrasi terhadap tuntutan transparansi dan responsivitas yang dimediasi teknologi. Kebaruan penelitian ini terletak pada eksplorasi mendalam tentang bagaimana nilai-nilai lokal seperti "silih asih, silih asah, silih asuh" berinteraksi dengan prinsip-prinsip e-governance, serta dampaknya terhadap pembentukan model pelayanan publik yang lebih partisipatif dan kontekstual. Konsep inilah yang membedakan dengan penelitian penelitian sebelumnya.

15 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi tentang implementasi pelayanan aduan Masyarakat Banten. Pendekatan ini dipilih karena pendekatan kualitatif memiliki karakteristik yang fleksibel dan alami sehingga pendekatan ini sangat sesuai dengan topik penelitian ini (Simangunsong, 2017). Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori implementasi oleh Knill dan Tosun tahun 2020. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses observasi lapangan, studi dokumen dan juga wawancara terhadap informan yang telah ditentukan. Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada aktor aktor yang terlibat dalam proses pelaksanaan layanan aduan Masyarakat Banten ini, Adapun informan yang dipakai sejumlah 11 informan yang terdiri dari internal dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, operator layanan REBEG, dan Masyarakat. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah kepada dinas dan juga operator layanan REBEG, informan kunci merupakan informan yang memiliki pengetahuan luas dan mendalam atas sebuah topik yang memang menjadi keahliannya (Sugiyono, 2023). Teknik analisis data pada penelitian ini dilangsungkan melalui 3 tahapan yaitu reduksi data yang berserak dilapangan, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel maupun gambar, dan juga penarikan Kesimpulan dan verifikasi (Creswell & Angeles, 2011). Adapun penelitian ini berlangsung selama 19 hari di bulan Januari 2025 berlokasi di Kota Serang dan lebih terfokus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan analisis melalui Teori Implementasi oleh Knill dan Tosun tahun 2020 yang meliputi beberapa dimensi yaitu, pilihan instrument kebijakan, desain kebijakan, Struktur Pengawasan, desain kelembagaan, kemampuan administrative, penerimaan social dan dijabarkan sebagai berikut :

3.1 Pilihan Instrumen Kebijakan

Pemilihan instrumen kebijakan bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan, seperti pemilihan instrumen yang kurang tepat, keterbatasan kapasitas pemerintah, dan karakteristik lingkungan kebijakan itu sendiri. Pemerintah yang memiliki kapasitas tinggi untuk menghadapi lingkungan kebijakan yang kompleks dapat memanfaatkan instrumen berbentuk arahan. implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi Reaksi atas berita warga di Kota Serang lebih condong pada pemilihan instrumen subsidi, mengingat pemerintah menghadapi tantangan kapasitas yang terbatas dalam menangani permasalahan kompleks, khususnya dalam bidang teknologi. Pemerintah Kota Serang menggunakan pendanaan sebagai bentuk dukungan agar aktor pelaksana dapat lebih efektif menjalankan perannya. Terdapat dua atribut utama dalam pemilihan instrumen kebijakan, yaitu ketepatan dan tingkat kemudahan instrumen tersebut.

Implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi Reaksi atas berita warga di Kota Serang menunjukkan kecenderungan kuat terhadap penggunaan instrumen subsidi. Hal ini tidak terlepas dari berbagai tantangan kapasitas yang dihadapi pemerintah dalam menangani permasalahan kompleks, terutama di bidang teknologi. Realitas ini tercermin jelas dalam beberapa aspek kunci penyelenggaraan pemerintahan kota. Dari segi anggaran, alokasi untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi di Kota Serang masih jauh dari ideal. Data APBD tahun 2022 menunjukkan bahwa hanya 0,5% dari total anggaran yang dialokasikan untuk sektor ini, jauh di bawah rekomendasi 2-3% untuk kota berkembang. Keterbatasan anggaran ini berimplikasi langsung pada kapasitas pemerintah dalam mengembangkan infrastruktur digital secara mandiri.

Menghadapi berbagai keterbatasan tersebut, pemerintah Kota Serang mengambil langkah strategis dengan menjalin kemitraan dengan pihak swasta. Laporan tahunan Diskominfo Kota Serang 2021 mengungkapkan bahwa 70% pengembangan aplikasi e-government, termasuk Reaksi, melibatkan kerjasama dengan sektor swasta melalui skema subsidi. Pendekatan ini terbukti efektif dalam mengoptimalkan sumber daya yang terbatas, sebagaimana tercermin dalam laporan kinerja Pemkot Serang 2021 yang mencatat penghematan anggaran operasional sebesar 25% setelah implementasi aplikasi Reaksi. Meski demikian, tantangan dalam implementasi aplikasi Reaksi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosial. Survei kepuasan masyarakat tahun 2022 menunjukkan bahwa hanya 40% penduduk Kota Serang yang merasa nyaman menggunakan layanan digital pemerintah. Angka ini mengindikasikan perlunya upaya lebih lanjut dalam edukasi dan sosialisasi untuk meningkatkan adopsi teknologi di kalangan masyarakat.

Tabel 2

NO	SASARAN PROGRAM	2022	2023	2024
1.	Pengembangan aplikasi dan proses bisnis	1.078.251.000	79.836.000	56.830.000
2.	Pengelolaan system penghubung layanan pemerintah	568.020.000	454.400.000	444.800.000
3.	Pengembangan Sumber Daya	605.600.000	397.050.000	397.050.000
JUMLAH		2.251.871.000	931.286.000	898.680.000

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika,2025

Berdasarkan data tersebut terlihat adanya fluktuasi anggaran dalam program layanan publik e-government selama tahun 2022 hingga 2024. Pada periode 2022–2023, terjadi penurunan anggaran sebesar Rp1.320.585.000, yang sebagian besar disebabkan oleh pengurangan signifikan pada anggaran pengembangan aplikasi (dari Rp1.078.251.000 pada tahun 2022 menjadi Rp79.836.000 pada tahun 2023). Selanjutnya, pada periode 2023–2024, terjadi penurunan anggaran sebesar Rp32.606.000. Meskipun penurunan ini tidak sebesar pada periode sebelumnya, dampaknya tetap terasa. Secara rinci, penurunan anggaran pengembangan aplikasi dari Rp79.836.000 pada tahun 2023 menjadi Rp56.830.000 pada tahun 2024 menunjukkan terbatasnya investasi dalam peningkatan sistem aplikasi.

Dalam pelaksanaan instrumen kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui Aplikasi Rabeg di Kota Serang dapat dipermudah, salah satunya dengan adanya dukungan berupa anggaran dan sarana prasarana yang memadai. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah memiliki infrastruktur dan sarana pendukung yang memadai, seperti server penyimpanan data, jaringan internet, perangkat komputer, serta teknologi aplikasi guna meningkatkan layanan. Sehingga, diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan responsivitas pemerintah terhadap pengaduan masyarakat di Kota Serang.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di atas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan pelaksanaan instrumen implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang telah didukung oleh sarana dan prasarana yang relatif memadai. Namun, pemanfaatan aset tersebut masih perlu ditingkatkan, baik melalui peningkatan kapasitas SDM, pemeliharaan rutin perangkat, maupun sosialisasi dan edukasi yang lebih gencar kepada masyarakat. Dengan demikian, implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga dapat terlaksana secara lebih efektif, cepat, dan tepat sasaran

3.2 Desain Kebijakan

Terdapat dua atribut dari desain kebijakan yaitu kejelasan prosedur, waktu, dan sumber daya serta jumlah perubahan target atau tujuan kebijakan. Pada atribut pertama terkait dengan Kejelasan Prosedur, Waktu dan Sumberdaya mengungkapkan bahwa Sebuah kebijakan yang baik seharusnya dirancang dengan kejelasan mengenai prosedur, waktu pelaksanaan, dan alokasi sumber daya yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang, aspek-aspek tersebut telah diatur secara rinci oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

Tabel 3

NO	KEJELASAN	REGULASI	TENTANG	PASAL
1.	Prosedur	Perda Kota Serang No.6 Tahun 2022	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37-39
2.	Waktu	Perwalkot Serang No.17 Tahun 2020	Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (<i>whistleblowing system</i>)	17
3.	Sumber Daya	Perwalkot Serang No.18 Tahun 2017	Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika	12

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika,2025

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan, menjelaskan tentang prosedur pelayanan aduan masyarakat, yang meliputi pengelolaan aduan, tindak lanjut penyelenggaraan aduan sampai ke penyelesaian pengaduan (dilampirkan). Kemudian, Peraturan Walikota Serang Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*whistleblowing system*), menjelaskan mengenai waktu penanganan aduan masyarakat (dilampirkan). Pada pasal 17 menjelaskan bahwa setiap penanganan aduan wajib dilaporkan hasilnya paling lama 2 minggu setelah pengaduan selesai.

Pada atribut jumlah perubahan target menunjukkan bahwa Tujuan kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi di Kota Serang diatur dalam Peraturan Walikota Serang, pada Pasal 2 menjelaskan bahwa Tujuan dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Dari hasil studi dokumentasi tersebut didapatkan bahwa tujuan sasaran indikator dan target kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dari tahun 2018-2023 tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 4

No	Indikator	Kondisi Awal 2018	Target Capaian Setiap Tahun (%)					Kondisi Akhir Periode RPJMD (%)
			2019	2020	2021	2022	2023	
1.	Capaian Implementasi <i>E-government</i>	75	80	82	84	86	88	88

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika (2025)

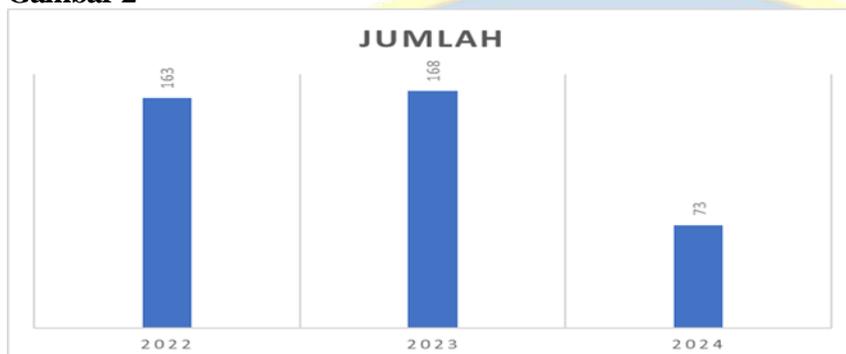
Capaian implementasi E-Government mengalami peningkatan secara bertahap dari tahun 2018 hingga 2023. Pada kondisi awal tahun 2018, capaian berada di angka 75% . Setiap tahunnya, target capaian ditingkatkan secara konsisten, yaitu 80% pada tahun 2019, 82% pada tahun 2020, 84% pada tahun 2021, 86% pada tahun 2022, hingga mencapai 88% pada tahun 2023. Peningkatan ini mencerminkan upaya pemerintah dalam memperkuat sistem E-Government guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi. Dengan pencapaian akhir sebesar 88%.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah perubahan target atau tujuan kebijakan dari desain awal implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang mengalami perubahan secara bertahap.

3.3 Struktur Pengawasan

Struktur pengawasan dalam suatu kebijakan dapat dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu informal dan formal. Pengawasan informal dilakukan secara langsung oleh individu atau kelompok masyarakat sebagai bentuk partisipasi dalam memastikan kebijakan berjalan sesuai dengan ketentuan. Atribut pertama terkait dengan pengawasan oleh Masyarakat dengan hasil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah memfasilitasi masyarakat Kota Serang melalui kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga. Adapun hasil rekapitan pengaduan masyarakat dari website atau aplikasi reaksi atas berita warga tersaji pada Gambar dibawah ini :

Gambar 2



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang,2025

Berdasarkan gambar tersebut mengenai jumlah pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat terbanyak di tahun 2023 sebanyak 168 aduan, sedangkan pada tahun 2024 menurun sebanyak 73 aduan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di atas, dapat disimpulkan bahwa pengawasan oleh masyarakat dalam implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi di Kota Serang telah difasilitasi melalui fitur pemantauan aduan, transparansi laporan, serta mekanisme umpan balik.

Atribut kedua terkait dengan pengawasan oleh badan pengawas dengan hasil, Pengawasan ini mencakup segala aspek, mulai dari anggaran, kinerja dinas, serta pencapaian target yang telah dilakukan, apakah sudah berjalan dengan baik atau sebaliknya. Dengan adanya pengawasan yang efektif, diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih bersih, sehat dan berkelanjutan bagi masyarakat Kota Serang.

Tabel 5

NO	BADAN PENGAWAS	HAL YANG DIPERIKSA
1	Badan Pemeriksa Keuangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan Keuangan 2. Efektivitas program pengelolaan <i>E-government</i> 3. Pelaksanaan program-program pengelolaan <i>e-government</i>
2	Inspektorat Kota Serang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efektivitas penggunaan anggaran pengelolaan <i>e-government</i> 2. Kinerja dan akuntabilitas program <i>e-government</i> 3. Memeriksa Prosedur Operasional 4. Manajemen sumber daya manusia

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang,2025

Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa pengawasan oleh badan pengawas dalam implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat

melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang biasanya dilakukan setiap tahun oleh instansi lain seperti BPK, dan inspektorat hanya sebagai pengawasan dalam hal akuntabilitas kinerja, anggaran dan sarana prasarana dari APBD yang telah diberikan untuk kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi di Kota Serang.

3.4 Desain Kelembagaan

Dimensi ini dianalisis melalui 2 atribut, pertama berkaitan dengan Jumlah organisasi pelaksana dengan hasil bahwa Organisasi pelaksana dalam pengelolaan aduan masyarakat melalui aplikasi RABEG di Kota Serang meliputi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang bertanggung jawab atas pengelolaan teknis aplikasi RABEG, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, Kecamatan dan Kelurahan bertanggung jawab dalam menindaklanjuti aduan masyarakat di wilayahnya masing-masing. Terdapat beberapa jumlah organisasi pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang. Mereka dapat berkolaborasi secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah melalui aplikasi di Kota Serang.

Pada atribut kedua terkait dengan koordinasi internal dan antar organisasi, dengan hasil bentuk koordinasi yang telah dilakukan dalam pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi RABEG. Aduan yang dilaporkan masyarakat di terima oleh operator pusat kemudian laporan di kirim kepada operator RABEG di opd yang terkait sesuai aduan, operator OPD terkait melaporkan kepada Pimpinan OPD, Pimpinan OPD mengarahkan Bidang Teknis, bidang teknis mengarahkan petugas lapangan, sesudah di tindak lanjut Kembali dilaporkan kepada pelapor via aplikasi jika belum selesai laporan di kembalikan kepada operator OPD terkait, jika selesai laporan dilakukan pencatatan dan ditutup. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis. Pernyataan SubKoordinasi Pranata Komputer Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang tersebut menyatakan bahwa koordinasi antar OPD telah dilakukan melalui sistem yang terintegrasi dalam aplikasi. Selain itu, koordinasi juga diperkuat dengan rapat internal evaluasi mingguan yang bertujuan untuk meninjau perkembangan serta mengatasi kendala yang muncul. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi internal antar OPD berjalan secara sistematis, sementara evaluasi rutin memastikan efektivitas kerja dan penyelesaian permasalahan yang dihadapi.

Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa koordinasi inter dan antar organisasi dalam implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang telah dilakukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

3.5 Kemampuan Administratif

Faktor penentu kemampuan administratif terdiri dari atribut ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan (sumber daya manusia, keuangan, teknologi, dan informasi), Kecukupan sumber daya yang dibutuhkan (SDM, keuangan, teknologi, informasi), dan Kemampuan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal pertama berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan menunjukkan fakta bahwa Sumber Daya Manusia, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang memiliki sumber daya manusia dalam pengelolaan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi di Kota Serang seperti operator RABEG, Programmer Aplikasi dan lain sebagainya.

Tabel 6

NO	UNIT KERJA	STATUS	JUMLAH (ORANG)
1.	Kepala Bidang <i>E-government</i>	ASN	1
2.	Subkoordinasi Ahli Muda Pranata Komputer	ASN	2
3.	Operator RABEG	Honorer	1
4.	<i>Programmer</i> Aplikasi	Honorer	5
JUMLAH			8

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang,2025

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah operator dan Programmer yang hanya 5 orang dan hanya sebagai pegawai honorer menunjukkan sangat kurangnya SDM dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi.

Pada anggaran pelaksanaan program E-government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dari tahun 2022 hingga 2024 mengalami penurunan di setiap programnya. Pada program pengembangan aplikasi, anggaran turun dari Rp1.078.251.000 pada 2022 menjadi Rp79.836.000 pada 2023 dan Rp56.830.000 pada 2024. Program pengelolaan sistem penghubung layanan pemerintah juga mengalami penurunan dari Rp568.020.000 pada 2022 menjadi Rp454.400.000 pada 2023 dan Rp444.800.000 pada 2024. Sementara itu, program pengembangan sumber daya turun dari Rp605.600.000 pada 2022 menjadi Rp397.050.000 pada 2023 dan tetap di angka yang sama pada 2024.

Atribut selanjutnya berkaitan dengan kecukupan sumberdaya menyakan bahwa mengenai kecukupan sumber daya yang dibutuhkan (Sumber Daya Manusia, Keuangan, Teknologi, dan Informasi dalam Implementasi Kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang masih kurang dan perlu ditingkatkan.

Kemampuan untuk melaksanakan Standard Operating Procedures (SOP) menjadi atribut terakhir hasilnya dalam implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang sangat penting untuk memastikan konsistensi, efisiensi dan keberlanjutan dalam setiap tahapan pengelolaan aduan berbasis aplikasi. Hasil ini dijelaskan mengenai alur pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang, mulai dari laporan di terima, serta langkah langkah tahapan selanjutnya yang dilakukan agar pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumnetasi di atas dapat disimpulkan bahwa dengan memastikan kemampuan melaksanakan SOP diharapkan implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang dapat berjalan dengan lebih teratur dan efektif sehingga dapat memberikan hasil yang optimal dalam pelayanan aduan melalui aplikasi

3.6 Penerimaan Sosial

Penerimaan sosial dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kemanfaatan yang telah dirasakan oleh penerima manfaat tersebut. Kebijakan dapat dikatakan berhasil karena adanya penerimaan oleh masyarakat dan adanya ketertarikan yang tinggi dari Masyarakat. Pada atribut pertama terkait dengan tingkat kemanfaatan yang dirasakan adanya kemanfaatan yang masyarakat rasakan dengan adanya pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi bisa dilakukan dengan cepat tanpa harus mendatangi kantor pemerintahan, hal ini disampaikan oleh SubKoordinasi Pranata Komputer Dinas Komunikasi dan Informatika. Tingkat kemanfaatan yang dirasakan masyarakat dalam implementasi kebijakan pelayanan aduan melalui aplikasi Reaksi Atas Berita Warga di Kota Serang sangat positif. Masyarakat

merasakan kemudahan dalam menyampaikan aduan tanpa harus menghadapi birokrasi yang panjang, serta adanya transparansi dan upaya dalam penyelesaian masalah.

Atribut kedua berkenaan dengan keterlibatan Masyarakat, dan menghasilkan temuan bahwa keterlibatan masyarakat dalam implementasi kebijakan pelayanan aduan masyarakat melalui aplikasi reaksi atas berita warga di Kota Serang sudah cukup baik, namun belum maksimal. Masyarakat yang terbiasa dengan teknologi cenderung lebih aktif menggunakan aplikasi ini, sedangkan sebagian lainnya masih memilih media sosial karena dianggap lebih cepat mendapatkan respons karena cepat viral. Selain itu, masih terdapat keraguan terhadap efektivitas sistem, serta keterbatasan sosialisasi akibat kendala anggaran.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan pertama menunjukkan keberhasilan dalam menentukan instrumen kebijakan, khususnya dalam hal dukungan anggaran untuk pengembangan dan penyempurnaan layanan aplikasi RAGEM. layanan publik e-government selama tahun 2022 hingga 2024. Pada periode 2022–2023, terjadi penurunan anggaran sebesar Rp1.320.585.000, yang sebagian besar disebabkan oleh pengurangan signifikan pada anggaran pengembangan aplikasi (dari Rp1.078.251.000 pada tahun 2022 menjadi Rp79.836.000 pada tahun 2023). Selanjutnya, pada periode 2023–2024, terjadi penurunan anggaran sebesar Rp32.606.000. Meskipun penurunan ini tidak sebesar pada periode sebelumnya, dampaknya tetap terasa. Secara rinci, penurunan anggaran pengembangan aplikasi dari Rp79.836.000 pada tahun 2023 menjadi Rp56.830.000 pada tahun 2024 menunjukkan terbatasnya investasi dalam peningkatan sistem aplikasi. Pemerintah Kota Serang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengalokasikan sumber daya finansial yang diperlukan untuk memastikan aplikasi ini dapat berfungsi secara optimal. Dukungan anggaran ini memungkinkan perbaikan berkelanjutan pada infrastruktur teknologi, peningkatan fitur aplikasi, dan pemeliharaan sistem yang diperlukan untuk menjaga kualitas layanan. Hasil ini sama halnya dengan keberhasilan pelaksanaan kebijakan pada pengolahan anggaran untuk E-Government di Tasikmalaya (Indah & Hariyanti, 2018)

Kedua, penelitian ini mengungkapkan adanya kejelasan desain kebijakan yang menjadi landasan operasional aplikasi RAGEM. Prosedur pelayanan, waktu respons, dan pengelolaan sumber daya telah diatur dengan landasan hukum yang jelas dan komprehensif. Kejelasan prosedur pelayanan tertuang dalam Perda Kota Serang No. 6 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memberikan kerangka hukum yang kuat untuk implementasi layanan aduan masyarakat. Estimasi waktu layanan diatur secara spesifik dalam Perwalkot Serang No. 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (whistleblowing system), memastikan adanya standar waktu yang jelas dalam merespons aduan warga. Sementara itu, kejelasan pengolahan sumber daya ditetapkan melalui Perwalkot Serang No. 18 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Kerangka regulasi yang komprehensif ini memberikan panduan yang terstruktur bagi para pelaksana kebijakan, memastikan konsistensi dalam penanganan aduan masyarakat, dan menjadikan implementasi kebijakan lebih terukur serta dapat dipertanggungjawabkan. Hasil ini berbeda dengan penelitian pada kejelasan desain kebijakan jaminan social bagi tenaga kerja di Indonesia (Kristina, 2018)

Temuan ketiga berkaitan dengan peningkatan kecepatan pemrosesan aduan dari masyarakat, yang terbukti dengan meningkatnya penilaian kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi RAGEM telah berhasil memenuhi salah satu tujuan utamanya, yaitu mempercepat respons terhadap keluhan warga. Peningkatan kepuasan masyarakat ini menjadi indikator penting keberhasilan implementasi kebijakan, menandakan bahwa aplikasi tersebut telah efektif dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan warga. Hasil ini sama dengan penelitian di Kota Bandung melalui

sistem LAPOR (Mursalim, 2018)

Meskipun demikian, temuan keempat mengungkapkan adanya tantangan signifikan dalam hal sumber daya manusia. Faktanya, jumlah operator dan programmer yang tersedia masih sangat kurang untuk mendukung operasional aplikasi RAGEM secara optimal. Secara keseluruhan hanya diemban oleh 8 orang yang terdiri dari PNS dan tenaga Honorer. Kekurangan ini dapat menjadi hambatan serius dalam memaksimalkan potensi aplikasi dan mempertahankan kualitas layanan dalam jangka panjang. Temuan ini menggarisbawahi perlunya strategi pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang lebih agresif untuk mendukung keberlanjutan dan peningkatan layanan aplikasi RAGEM. Hasil ini sama halnya dengan penelitian sebelumnya dimana kurangnya SDM sangat berpengaruh pada kecepatan layanan (Noor, 2019).

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian terkait dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga di Kota Serang Provinsi Banten sudah menunjukkan realisasi yang optimal, hasil ini tidak terlepas dari terpenuhinya hampir seluruh dimensi yang dianalisis dan dibuktikan dengan meningkatnya tingkat kepuasan Masyarakat Kota Serang.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian tentang implementasi kebijakan layanan aduan ini disadari penulis masih belum sempurna, hal tersebut berkenaan dengan terbatasnya waktu penelitian yang sangat singkat, selain itu lingkup Kota Serang yang luas juga menjadikan banyak wilayah yang belum diketahui informasi aktualnya tentang layanan ini. Selain daripada itu keterbatasan anggaran penelitian juga dirasakan oleh penulis yang mana sangat berpengaruh pada mobilitas penulis. Terakhir juga dirasakan keterbatasan data yang belum mampu dilengkapi oleh penulis karena kerusakan dokumen dan lain lain.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan belum ada pembahasan mengenai analisis teknologi sehingga, penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengevaluasi potensi integrasi teknologi kecerdasan buatan (AI) dalam aplikasi RAGEM. Ini bisa meliputi penggunaan chatbot untuk merespons pertanyaan umum, sistem klasifikasi otomatis untuk aduan, atau prediksi tren aduan menggunakan machine learning.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan rendah hati, penulis memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT atas anugerah ilmu yang memungkinkan terselesaikannya penelitian ini. Ungkapan terima kasih yang tulus disampaikan kepada kedua orang tua atas didikan penuh cinta, juga kepada jajaran pimpinan IPDN dan para dosen yang telah mentransfer ilmu berharga. Secara khusus, apresiasi mendalam ditujukan kepada Ibu Merintha Suryapuspita yang telah membimbing dengan penuh dedikasi. Akhirnya, penulis berterima kasih kepada semua sahabat yang telah berperan dalam pembentukan karakter penulis.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Al Ghifari, R. P., & Muljanto, M. A. (2024). Implementasi Kebijakan E-Government melalui Aplikasi SIMLONTAR-REK di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 23(1), 29. <https://doi.org/10.31293/pd.v23i1.7530>
- Bach-Golecka, D. (2018). The Emerging Right to Good Governance. *AJIL Unbound*, 112(1992), 89–93. <https://doi.org/10.1017/aju.2018.37>
- Baidhowah, A. (2022). Explaining Decentralization Performance in Indonesia: Member of

- Parliament Decision, Political Networks, and Constitution Amendment. *Jurnal Bina Praja*, 14(1), 97–109. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.97-109>
- Creswell, J. W., & Angeles, L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Reserch*. 1–443.
- Emam, H., Elaziz, I. A., & Samak, N. (2023). Measuring the Transparency of the Central Bank of Egypt as a Prerequisite for Adopting Inflation Targeting Policy. *International Journal of Euro-Mediterranean Studies*, 16(2), 201–219. <https://emuni.si/ISSN/2232-6022/16.201-219.pdf>
- Febratama, D., Sartika, I., & Nurrahman, A. (2023). Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Di Kota Serang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1), 52–75. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3182>
- Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024). IMPLEMENTING THE SMART CITY POLICY IN PALU: GOVERNMENT CHALLANGES AND EFFORTS. *JURNAL POLITIK PEMERINTAHAN DHARMA PRAJA*, 17(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jppdp.v17i1.4296>
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 127–140. <https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol12.iss2.art3>
- Kristina, A. (2018). Jaminan Sosial Bagi Tenaga Kerja Indonesia (Mencari Pelajaran Dari Implementasi Kebijakan di Berbagai Negara). *Media Trend*, 12(1), 167–177. <https://doi.org/10.21107/mediatrend.v12i1.2529>
- Kurniati, P. S., Gislawati, R. T., Safitri, F. N., & Lutpi, A. J. (2023). Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(4), 875–886. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Nabila Septia Warman, Syamsir Syamsir, Muhammad Maldini, Over Nurhasanah, Nadya Rahmah Oktariandani, & Iqur Hafizh Syafikruzi. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 132–148. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.161>
- Noor, M. U. (2019). Inisiasi Masyarakat Informasi di Indonesia Melalui Implementasi Keterbukaan Informasi Publik : Satu Dekade Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 7(1), 11. <https://doi.org/10.24252/kah.v7i1a2>
- Oktarina, D. (2023). Implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE) at the Muaro Jambi Regency Communication and Information Service. *Sustainability (STPP) Theory, Practice and Policy*, 3(2), 133–143. <https://doi.org/10.30631/sdgs.v3i2.2083>
- Orlando-Salling, J. (2025). The Digital Services Act in the European periphery: Critical perspectives on EU digital regulation. *European Law Open*, 2024, 849–864. <https://doi.org/10.1017/elo.2024.52>
- Putri, S. M. A., Nurnawati, E., & Karina, N. (2024). SMART GOVERNANCE MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SURAT APLIKASI “SIPANDEK” DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA JAMBI. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 14(1), 39–49. DOI: <https://10.33701/jiwbp.4025>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (3rd ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274.

- <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 22–33. <https://doi.org/10.33005/scan.v15i1.1849>
- Tregeagle, S. (2007). The complex digital divide: Information and communication technology amongst users of family support and foster care services. *Children Australia*, 32(4), 9–16. <https://doi.org/10.1017/s103507720001172x>
- Wasistiono, S., & Anggraini, W. (2019). Three Paradigms in Government (Good Governance, Dynamic Governance, and Agile Governance). *International Journal of Kybernology*, 4(2), 79–91. www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOAGo
- Weil, D., Fung, A., Graham, M., & Fagotto, E. (2010). The Effectiveness of Regulatory Disclosure Policies. *Journal of Policy Analysis and Management*, 29(3), 451–478. <https://doi.org/10.1002/pam>
- Wirman, A., Yunita, A. S., Herald, W., Catur, W., Anita, M., Bonisau, A., Pasaribu, K. A., Surya, M. B. A., Pahlawan, G. R., & Ginting, H. (2024). Optimalisasi Penggunaan Web Desaku Melalui Transformasi Digital Optimizing the Use of Web Desaku Through Digital Transformation. *Civitas Consecratio*. <https://doi.org/10.33701/cc.v4i1.3738>

