

**EFEKTIVITAS APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG)
ONLINE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA SERANG**

Asih Sabila
NPP.29.0721

*Asal Pendaftaran Kota Serang, Provinsi Banten
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: asihsabila123@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The author focuses on the problem that there are still community complaints that have not been followed up so that they are still in the process. In addition, there are still many people who do not know about the Online Reaction to Citizen News (RABEG) application in Serang City.*

Purpose: *The purpose of this study is to find out and analyze the effectiveness of the Online Reaction to Citizen News (RABEG) application in improving the quality of public services in the city of Serang, the existing obstacles and the efforts made by the Office of Communication and Information of the City of Serang in dealing with these obstacles.*

Method: *The research method used is descriptive qualitative method with an inductive approach. In collecting data, the writer uses observation, interview, and documentation techniques. The theory used in this thesis is the theory of Campbell J.P in Mutiarin, D & Zaenudin (2014: 96-97) about program effectiveness which is divided into 5 dimensions, namely program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and goal achievement.*

Result: *Based on the results of research on public awareness in ownership of death certificates, public awareness is proved to be still low. However, the Department of Population and Civil Registration of West Bandung Regency has innovations and ways to increase ownership of death certificates.*

Conclusion: *The effectiveness of the Online Reaction to Citizen News (RABEG) application in improving the quality of public services in Serang City has been effective, but needs to be improved again to make it more optimal. This is because obstacles are still found, such as the lack of responsiveness of RABEG operators in regional apparatus to complaints, the lack of supporting infrastructure, and the lack of socialization. Efforts are being made to overcome these obstacles by establishing discussion groups among RABEG operators, adding suggestions and supporting infrastructure, and increasing socialization.*

Keywords: *Effectiveness, RABEG, Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Penulis berfokus pada permasalahan masih adanya aduan masyarakat yang belum ditindaklanjuti sehingga masih dalam proses. selain itu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terhadap*

aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Online di Kota Serang. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota serang, Hambatan yang ada serta upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam menghadapi hambatan tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Dalam pengumpulan data Penulis menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah teori Campbell J.P dalam Mutiarin, D & Zaenudin (2014 : 96-97) tentang efektivitas program yang dibagi menjadi 5 dimensi yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. **Hasil Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas RABEG Online, sudah berjalan dengan baik dibuktikan dari 5 dimensi dan 13 indikator penelitian hanya terdapat 3 indikator yang masih belum optimal. **Kesimpulan:** Efektivitas Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Serang sudah efektif, akan tetapi perlu ditingkatkan kembali agar lebih optimal. Dikarenakan masih ditemukannya hambatan seperti kurang responsifnya operator RABEG di perangkat daerah terhadap aduan, kurangnya sarana prasarana pendukung, dan masih kurangnya sosialisasi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan membuat grup diskusi antar operator RABEG, penambahan saran dan prasarana pendukung, dan meningkatkan sosialisasi.

Kata Kunci: Efektivitas, RABEG, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, penyelenggaraan pemerintahan diberikan kepada daerah otonom untuk mengatur atau mengurus sendiri pemerintahan. Pelaksanaan otonomi daerah tersebut secara tidak langsung menuntut pemerintah daerah untuk melakukan perubahan terutama dalam bidang pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat berkembang menjadi lebih baik.

Kemajuan teknologi saat ini mendorong pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan melakukan inovasi-inovasi yang berbasis teknologi demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini mengingat semakin meningkatnya kebutuhan manusia untuk memperoleh pelayanan dengan cara yang mudah, murah, dan efektif. Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan suatu rangkaian pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif.

Keterbukaan informasi publik sangat penting bagi masyarakat oleh karena masyarakat dapat mengontrol setiap langkah yang diambil oleh pembuat kebijakan yakni pemerintah. Penyelenggaraan kekuasaan dalam negara demokrasi harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat. Dengan demikian, penggunaan aplikasi *mobile* yang dapat digunakan untuk meningkatkan akses masyarakat pada

informasi sangat penting.

Banten merupakan salah satu provinsi yang berusaha meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi. Terlebih lagi Kota Serang sebagai ibukota provinsi, saat ini Pemerintah Kota Serang mengupayakan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi pada sistem pemerintahannya. Pemerintah Kota Serang bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika telah membuat sistem pelayanan yang tadinya dinilai konvensional menjadi modern yaitu merubah sistem menjadi elektronik.

Dalam merespon kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Perangkat Daerah menggulirkan inovasi pelayanan publik secara daring yang dikenal dengan nama RABEG *Online*. RABEG *online* merupakan aplikasi berbasis *online* yang berisi terkait aduan, keluhan, opini, aspirasi, yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah Kota Serang melalui media sosial, kotak saran atau aduan yang disediakan pada *website* pemerintah Kota Serang, baik masyarakat maupun pemerintah kota serang dapat mengakses aplikasi tersebut (<https://RABEG.serangkota.go.id/> 2021). Aplikasi tersebut merupakan salah satu kontribusi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam membangun percepatan Kota Serang menuju *smart city* (Hasbini, Eldabi, dan Aldallal 2018).

Nama RABEG sebenarnya diambil dari makanan khas Kota Serang, kemudian dikemas dalam bentuk aplikasi yang dapat di akses oleh masyarakat Kota Serang melalui *website* atau dapat diunduh di *Google Play Store*. Keunggulan aplikasi RABEG, yaitu dapat dilakukan kapan pun oleh seluruh masyarakat kota serang tanpa harus datang langsung ke Perangkat Daerah yang terkait. Hal ini dinilai memudahkan dalam menyampaikan aduan maupun aspirasi kepada pemerintah. Dengan adanya kemudahan yang diberikan pemerintah diharapkan masyarakat merespon dengan baik dan mendukung agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG) ONLINE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SERANG”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam praktiknya, terdapat beberapa kendala dalam penerapan aplikasi ini. Berdasarkan wawancara dengan Staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, pada Kamis 26 Agustus 2021 peneliti menemukan permasalahan, Permasalahan pertama dikatakan bahwa masih minimnya sumber daya manusia baik dari segi kuantitas maupun kualifikasinya. Jumlah pegawai belum terpenuhi karena hanya terdiri dari satu operator pelayanan, satu kepala seksi, satu kepala bidang, dan satu progremmer yang menangani aplikasi tersebut. Petugas pelayanan juga sering kebingungan terkait aduan yang masuk karena tidak terlalu memahami teknologi informasi sehingga perlunya arahan lebih lanjut untuk meneruskan aduan masyarakat.

Permasalahan kedua, yaitu staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang juga menambahkan terkait aduan yang masuk perlu waktu sehari-hari untuk

mendapatkan konfirmasi dari dinas terkait. Hal ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya bahwa masih kurangnya transparansi dari Perangkat Daerah serta minimnya responsif perangkat daerah karena lambat dalam menindak lanjuti laporan warga. Sementara itu, permasalahan ketiga terkait sosialisasi program RABEG *Online* belum terlaksana secara optimal. Hal ini ditandai belum adanya media yang mempromosikan dalam mensosialisasikan pelayanan RABEG tersebut kepada masyarakat luas, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait pelayanan berbasis aplikasi tersebut.

Tabel 1
Rekapitulasi Aduan Masyarakat pada aplikasi RABEG di Kota Serang Tahun 2018-2021

No	Tahun	Bulan	Jumlah Pengaduan	Aduan Terselesaikan	Presentase
1	2018	Januari - Desember	210	182	86,7 %
2	2019	Januari - Oktober	21	-	0 %
3	2020	Januari - Desember	87	84	96,5 %
4	2021	Januari - Agustus	138	115	83,3%

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui jumlah aduan masyarakat yang masuk di Dinas Komunikasi dan Informatika secara online pada tahun 2018 sebanyak 210 aduan, sedangkan pada tahun 2019 sebanyak 21 aduan. Jika dilihat dari data tersebut terjadi ketimpangan yang signifikan. Hal ini dikarenakan banyaknya data yang hilang sehingga tidak tercatat secara administrasi. Hal ini kurangnya tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelaksanaan tertib administrasi. Selain itu, jika melihat dari data aduan yang terselesaikan terdapat data yang masih diproses hingga saat ini. meskipun data terselesaikan lebih menonjol dibandingkan yang belum selesai. Akan tetapi, pada saat dilakukan pemeriksaan tindak lanjut yang dilakukan masih terdapat kendala berupa keterbatasan personil dan cara merespon aduan tersebut. Dengan melihat permasalahan di atas, bahwa efektivitas dalam pelayanan melalui aplikasi RABEG masih kurang optimal dan masih perlu

ditingkatkan lagi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai suatu layanan pengaduan online. Pertama penelitian yang dilakukan oleh Hasna Rafida (2018) dengan judul “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (SIMPONE) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ke efektifitasan dari suatu manajemen pelayanan online SIMPONE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi SIMPONE dalam pelayanan perizinan usaha secara *online* di DPMPTSP Kabupaten Serang dinyatakan tidak efektif karena mendapatkan nilai kurang dari 60% yang didasarkan pada kriteria uji hipotesis. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Cici Malitha Wulandari (2019) dengan judul “Efektivitas Penerapan E-Government melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Singingi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ke efektifitasan penerapan e-government SIPPADU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan di Kabupaten Kuantan Singingi belum efektif karena beberapa faktor penghambat berupa gangguan jaringan, kurangnya pelatihan pegawai, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. dan kemampuan petugas memberikan informasi baik. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Tria Prabawati, Noverman Duadji, dan Ita Prihantika (2021) dengan judul “Efektivitas Penerapan aplikasi *E-Court* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ke efektifitasan penerapan aplikasi sebagai upaya peningkatan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di pengadilan negeri tangjung karang kelas 1a efektif, telah berjalan dengan baik.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penulis menganalisis terhadap bagaimana tindaklanjut aparatur yang bersangkutan terhadap keluhan atau aduan diselesaikan. Selain itu juga teori yang digunakan oleh penulis adalah teori Campbell J.P dalam Mutiarin, D & Zaenudin (2014 : 96-97) tentang efektivitas program.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas aplikasi RABEG Online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Serang, Untuk mengetahui dan mengkaji faktor penghambat efektivitas aplikasi RABEG Online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Serang, dan

Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam mengatasi faktor penghambat efektivitas aplikasi RABEG Online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Serang.

II. METODE

Pendekatan penelitian diperlukan dalam menjawab atas rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Menurut Creswell (2017:4) mengatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, dimana menggambarkan suatu permasalahan sosial atau masalah kemanusiaan secara nyata. Dari penjelasan tersebut disimpulkan bahwa kualitatif merupakan suatu pencarian dengan mengamati perilaku manusia atas masalah yang ditemukan di lingkungan secara apa adanya sehingga peneliti memperoleh gambaran atas apa yang terjadi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi metode yaitu menggabungkan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan triangulasi sumber data untuk mengumpulkan data dari beragam informan yang berbeda. Instrumen data yang digunakan adalah pedoman wawancara. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 12 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, Kepala Bidang E-Government, Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Integrasi, Programmer, Operator pusat, Operator Dinas PUPR, serta masyarakat sebanyak 6 orang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian akan diuraikan sesuai tiga hal pokok yang tertera pada perumusan masalah. Peneliti menganalisis terkait efektivitas aplikasi reaksi atas berita warga (RABEG) Online dalam meningkatkan kualitas pelayannya publik di Kota Serang, menggunakan teori Campbell J.P dalam Mutiarin, D & Zaenudin (2014 : 96-97) tentang efektivitas program yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1 Efektivitas Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Online dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Serang

3.1.1 Keberhasilan Program

Secara umum efektivitas merupakan suatu ukuran yang mengarah pada berhasil atau tidaknya suatu tujuan yang ditetapkan. Keberhasilan Program

tergantung dari seberapa besar aplikasi itu diterapkan dan dapat bermanfaat bagi pengguna layanan.

1. Tercapainya tujuan aduan

Suatu program dapat dikatakan berhasil apabila yang ditetapkan sebelumnya dapat tercapai. Indikator tercapainya tujuan aduan menunjukkan bahwa program RABEG Online sudah sesuai dengan visi misi kepala daerah untuk terus melakukan peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Keberhasilan tersebut dapat ditopang dengan tugas pokok dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam menindaklanjuti semua aduan yang masuk ke dalam sistem serta kesiapan aparatur dalam merespon aspirasi masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan pada tahun 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah mendapatkan penghargaan dari Gubernur Banten sebagai kota informatif dan terbuka memberi akses kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam menindaklanjuti aduan sudah berhasil sesuai dengan tujuan dibuatnya RABEG, sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan mengakses dalam penyampaian aduan kepada pemerintah.

2. Proses dan mekanisme aduan

Proses dan mekanisme merupakan salah satu faktor yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Mekanisme yang jelas, sederhana, dan mudah diakses masyarakat adalah kunci utama keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal penyampaian aduan melalui RABEG *Online* sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Dinas Komunikasi dan Informatika selaku admin utama telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan SOP. Selain itu, dalam penanganan aduan yang masuk di prioritaskan masalah yang penting terlebih dahulu untuk di tindaklanjuti. berikut gambar Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan RABEG.

3. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor keberhasilan program yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. ketersediaan fasilitas dalam pengelolaan RABEG untuk jaringan internet sudah ada peningkatan sehingga seluruh OPD dapat menggunakannya. Akan tetapi, untuk ruangan khusus pengelolaan RABEG belum tersedia sehingga masih gabung dengan ruangan e-government, kemudian untuk komputer dalam menangani aduan yang masuk masih kurang karena Dinas Komunikasi dan Informatika kota serang hanya menyediakan 2 PC bagi operatormya sedangkan pada masing-masing OPD tidak disediakan komputer khusus yang digunakan dalam menjalankan aplikasi RABEG *Online* sehingga operator menggunakan komputer yang digunakan bersamaan dengan tugas lainnya, sehingga tidak membuat operator selalu *stand by*. Untuk sarana prasarana kedepannya perlu ditingkatkan kembali agar pelaksanaan pelayanan dapat optimal. Sehingga dalam menindaklanjuti aduan, Organisasi Perangkat Daerah bisa secara tepat dan cepat menyelesaikan aduan tersebut.

4. Pelaporan Akuntabel

Kriteria pelaporan akuntabel dilihat dari informasi yang disajikan pada laporan olah data dan rekapitulasi tindak lanjut aduan. Pada aplikasi RABEG *Online* terdapat menu yang menjelaskan perkembangan respon tim RABEG *Online* aduan yang masuk beserta keterangan pada tahap mana respon itu dilakukan. terkait aduan yang masuk dari warga pelaporannya sudah dilakukan secara akuntabel, hal tersebut dibuktikan dengan adanya keterangan berupa tanda terkait respon aduan yang disampaikan sudah sejauhmana dilaksanakan. Jadi setiap masyarakat maupun aparatur pemerintah yang mengelola RABEG dapat berinteraksi dengan diberitakan nya penyelesaian dari setiap OPD.

3.1.2 Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran merupakan bagian yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Menentukan berhasil atau tidaknya suatu kegiatan atau program dapat berjalan baik dapat dilihat seberapa besar dari keberhasilan sasaran yang diciptakan.

1. Inventarisasi Aduan

Inventarisasi aduan merupakan suatu kegiatan pencatatan dan pelaporan berupa rekapitulasi data aduan yang masuk dan aduan yang sudah di tindaklanjuti untuk diselesaikan. inventarisasi aduan dilakukan dengan baik. Dimana pada setiap tahunnya terdapat data catatan aduan yang diselesaikan dan masih dalam proses ditindaklanjuti, mulai dari awal terbentuknya RABEG 2018 hingga sampai saat ini pencatatan terkait aduan yang masuk dilaksanakan dengan baik. Meskipun untuk aduan 2021 masih ada yang dalam proses sekitar 6 aduan lagi. Hal ini menunjukkan keseriusan Pemerintah Kota Serang untuk menyerap aspirasi masyarakat kemudian menyelesaikannya dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kota Serang.

2. Integrasi dalam Sosialisasi

Terungkap bahwa integrasi dibangun melalui kolaborasi antar media masa lokal maupun nasional. Misalnya pada saat peluncuran aplikasi awak media yang berada di kota serang diundang untuk turut mensosialisasikan inovasi ini. integrasi dalam sosialisasi program RABEG *Online* di Kota Serang sudah dilakukan pada saat pertama di resmikan pada tahun 2018, baik ke instansi pemerintah maupun masyarakat mengetahui meskipun tidak seluruhnya. Integrasi itu dilakukan dengan media lain juga untuk menginformasikan adanya inovasi yang dibuat oleh pemerintah daerah kota serang untuk dimanfaatkan oleh masyarakat agar kualitas pelayanan publik di kota serang semakin lebih baik. Meskipun masyarakat kota serang masih banyak yang belum mengetahui adanya RABEG pemerintah terus berupaya dengan membuat kreasi baru dalam penyampaian nya yang direncanakan tahun ini.

3.1.3 Kepuasan terhadap Program

Kepuasan terhadap program tersebut dapat dilihat dari seberapa baiknya kualitas yang diberikan dalam pelayanan. Berhasil nya suatu program dapat diukur dari kepuasan yang dirasakan masyarakat selaku pengguna pelayanan.

1. Memenuhi Kebutuhan Pengguna

Kriteria memenuhi kebutuhan pengguna merujuk pada aspek kebermanfaatan aplikasi RABEG dalam menampung aspirasi masyarakat. Kebutuhan pengguna disini berkaitan erat dengan aksesibilitas masyarakat dalam menjelajahi fitur-fitur Aplikasi RABEG sebagai media penyampaian aduan. Juga, hal ini merujuk pada apakah aplikasi dapat digunakan di manapun, kapanpun, admin harus menggunakannya. Berikut gambar yang menunjukkan bahwa aplikasi RABEG ini memenuhi pengguna dengan fitur penyampaian aduan yang mudah. Laporan pengaduan bisa mengisi beberapa tahapan yang sudah disediakan melalui fitur Aplikasi RABEG, di dalamnya memuat tipe pengaduan, apakah namanya ingin di *publish* atau tidak, kategori aduan, judul, isi pengaduan, lokasi, dan bukti nyata sesuai permasalahan yang diajukan berupa foto. Melihat hal tersebut penyampaian aduan mudah untuk dipahami oleh masyarakat karena dalam pelaporannya tidak memerlukan syarat-syarat maupun cara yang rumit.

2. Terdapat Ruang Partisipasi

Partisipasi yang dimaksud merujuk kepada peran serta masyarakat dalam pembangunan kota Serang yang diwujudkan melalui kepekaannya terhadap permasalahan yang terjadi di kota Serang. Dengan menyampaikan laporan permasalahan menunjukkan bukti terbukanya ruang partisipasi yang melintasi batas lapisan sosial dan profesi

3.1.4 Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output merupakan perbandingan antara masukan aduan yang disampaikan dengan penyelesaian terhadap aduan tersebut.

1. Sumber Daya Manusia

Operator RABEG dalam mengoperasikan aplikasi tidak memerlukan kriteria khusus yang penting mampu mengoperasikan aplikasi RABEG dan juga menguasai *Microsoft Office*, selain itu harus sigap mengkoordinasikan aduan masyarakat kepada pimpinan maupun sesama operator agar cepat dalam menindaklanjuti aduan. Namun demikian masih ditemukan keterlambatan dalam menindaklanjuti dikarenakan operator di setiap OPD tidak semuanya selalu *log in* sehingga jika ada aduan masuk dari Diskominfo pemberituannya tidak terbaca yang menyebabkan keterlambatan dalam memproses aduan yang masuk. Maka dari itu perlunya komunikasi dan kerjasama yang baik agar pelayanan melalui RABEG Online dapat berjalan optimal dengan selalu meningkatkan kinerja pegawainya.

2. Dukungan Anggaran

pelaksanaan aplikasi RABEG *Online* dukungan anggaran yang disediakan yaitu bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), dimana untuk pemeliharaan jaringan, sosialisasi dan bimtek bagi pegawai operator RABEG telah disediakan dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang selanjutnya dalam mengakses pelayanan publik melalui aplikasi RABEG *online* masyarakat dapat berpartisipasi dengan menggunakan aplikasi tersebut tidak dipungut biaya

oleh penyelenggaraan pelayanan. Akan tetapi, masyarakat memerlukan jaringan yang memadai dan memiliki *handphone android* untuk menyampaikan aduan.

3. Kepastian waktu penyelesaian aduan

kepastian waktu dalam menyelesaikan permasalahan masih ditemukan adanya keterlambatan dalam penyelesaian aduan. Sehingga menimbulkan respon yang kurang baik dari masyarakat, meskipun hanya beberapa saja kejadian seperti itu, tetap perlu koordinasi dari setiap OPD yang berwenang dengan Dinas Komunikasi dan Informatika jika ada kendala belum dapat menindaklanjuti aduan tersebut dan memberitahu faktor yang menyebabkan belum dilaksanakan. Sehingga terkait kepastian waktu masih ada yang tidak sesuai dengan SOP. Perlu kerja sama dan koordinasi yang baik lagi agar kedepannya tidak ada kesalahpahaman antara masyarakat dan aparat pengelola RABEG.

3.1.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan kunci utama keberhasilan program dijalankan.

1. Terwujudnya keterbukaan informasi publik

Transparansi dalam penyampaian informasi merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena melibatkan peran aktif masyarakat untuk membangun kemajuan Kota Serang. Dengan adanya aplikasi RABEG memberikan dampak positif bagi pelayanan publik saat ini merasa puas dengan adanya aplikasi RABEG yang membantu berbagai jenis informasi. Kepuasan tersebut didasarkan pada aksesibilitas layanan publik melalui aplikasi ini kemudian respon admin terhadap aduan yang disampaikan. Ditambah progres tindak lanjut terhadap aduan bisa di monitor oleh pengguna layanan. Serta masyarakat dapat ikut berkomentar jika masih ada ketidakpuasan terhadap layanan yang di kerjakan OPD tersebut.

2. Pelayanan yang prima

Lahirnya aplikasi RABEG merupakan salah satu wujud pemerintah Kota Serang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Kota Serang masyarakat dalam menyampaikan aduan dilaksanakan dengan cara yang mudah karena proses penyampaiannya jelas, adanya kenyamanan privasi dalam mempublikasikan identitasnya, dan terjangkau karena biaya yang digunakan dari jaringan internet saja, serta waktu penyelesaian dianggap cepat sesuai dengan SOP. Sehingga dari pelaksanaan tersebut masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas membutuhkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas untuk mewujudkan pelayanan. Dengan adanya aplikasi RABEG, Kota Serang telah membuktikan kualitas pelayanan secara prima.

3.2 Faktor Penghambat Efektivitas Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) *Online* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Serang

Berdasarkan hasil observasi dan analisis peneliti bahwa terdapat faktor-faktor

penghambat dalam pelaksanaan aduan masyarakat melalui aplikasi RABEG *Online* diantaranya yaitu operator RABEG pada perangkat daerah kurang responsif terhadap aduan yang masuk sehingga terjadi keterlambatan dalam menindaklanjuti aduan, kurangnya sarana dan prasarana pendukung seperti belum adanya ruangan khusus pengelolaan RABEG dan komputer di setiap OPD, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi RABEG *Online* tersebut

3.3 Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam mengatasi hambatan-hambatan Efektivitas Aplikasi RABEG dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Serang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam upaya mengatasi factor yang menjadi hambatan dalam RABEG *Online* dengan melakukan hal yaitu membuat grup diskusi antar operator RABEG agar memudahkan dalam penyampaian informasi, melakukan pengajuan penambahan sarana dan prasarana pendukung dalam mengelola aplikasi RABEG, serta meningkatkan sosialisasi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penggunaan aplikasi dalam pelayanan merupakan suatu inovasi yang sedang marak terjadi akhir-akhir ini. Dengan kemajuan teknologi saat ini pemerintah telah berupaya mengubah pelayanan yang dinilai konvensional menjadi lebih modern. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teorinya Campbell J.P terkait efektivitas program, sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Tria Prabawati, Noverman Duadji, dan Ita Prihantika (2021) dengan judul “Efektivitas Penerapan aplikasi *E-Court* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di pengadilan negeri tangjung karang kelas 1a efektif, telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan layanan e-court yang mewujudkan layanan cepat dengan biaya ringan untuk meringankan masyarakat dalam mendaftarkan perkara telah dilaksanakan dengan baik dan efektif terbukti dapat memberantas layanan menjadi ringkas dan mengurangi sistem antrian.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Efektivitas Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) *Online* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Serang lebih kepada menganalisis terhadap bagaimana tindaklanjut aparatur yang bersangkutan terhadap keluhan atau aduan diselesaikan. Dalam pelaksanaan sudah berjalan dengan baik artinya sudah efektif, namun masih perlu ditingkatkan kembali agar lebih optimal. Hal tersebut dikarenakan terdapat faktor yang menghambat diantaranya yaitu operator RABEG pada perangkat daerah kurang responsif terhadap aduan yang masuk sehingga terjadi keterlambatan dalam menindaklanjuti aduan, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Serang sudah efektif, akan tetapi perlu ditingkatkan kembali agar lebih optimal. Dikarenakan masih ditemukannya hambatan seperti kurang responsifnya operator RABEG di perangkat daerah terhadap aduan, kurangnya sarana prasarana pendukung, dan masih kurangnya sosialisasi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan membuat grup diskusi antar operator RABEG, penambahan saran dan prasarana pendukung, dan meningkatkan sosialisasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Namun dengan waktu yang terbatas penulis masih dapat berkomunikasi dengan pihak terkait melalui *whatsapp*.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyak kekurangan terhadap penelitian yang penulis lakukan. Harapan kedepannya dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa agar menemukan hasil penelitian yang lebih mendalam

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, seluruh dosen pembimbingan dan penguji dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell. 2017. *Research Design Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. ke-4. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mutiarin, D & Zaenudin, A. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hasbini, M. A., Eldabi, T., & Aldallal, A. (2018). Investigating the information security management role in smart city organisations. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, Vol 14(1), 86–98. <https://doi.org/10.1108/wjemsd-07-2017-0042>
- Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. (2021). EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI E-COURT DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PENGADILAN NEGERI TANJUNG KARANG KELAS 1A). In *License AdministrativA* / (Vol. 3).
- RAFIDA, H., Rahmawati, R., & Listyaningsih, L. 2019. *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa)
- Wulandari, C. M. (2019). *EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI*. 6(2), 1–15.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
<https://RABEG.serangkota.go.id/>. 2021. *Apa itu RABEG Online?* Selasa, 31
Agustus 2021

