

**EVALUASI PENERAPAN LAYANAN APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA
(RABEG) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SERANG
PROVINSI BANTEN**

Dava Febratama

NPP. 29.0724

Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: davafebratama18@gmail.com

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP): With the implementation of electronic-government (e-Gov). The Serang City Government through the Serang City Communication and Information Office has launched the RABEG (Reaction to Citizen News) application as a means of public complaints in advancing the City of Serang. **Purpose:** to find out and analyze the application of RABEG application services by the Department of Communication and Information of Serang City. **Methods:** In this study using the theory of Information Systems model according to O'Brien (Human Resources, Hardware, Software, Data and Communication Networks). **Method:** This research method is qualitative. Data collection techniques were carried out by interview observations and documentation studies. In testing the validity of the data, using triangulation. **Result:** The results of the study indicate that the RABEG Application Service has not run optimally, due to the operator's lack of responsiveness in responding to questions and following up on complaints, lack of facilities and infrastructure, lack of computer graduates and lack of comprehensive internet network access in implementing RABEG application services. **Conclusion:** The study, entitled Evaluation of Application Services for Reaction to Citizen News (RABEG) at the Office of Communication and Information, Serang City, Banten Province, researchers found that it had not been running optimally, this was seen from service operators who were slow to respond to citizen complaints, it was necessary to submit personnel with competence and expertise in the community. computer science, especially computer science. In addition, it is necessary to add facilities and infrastructure such as computers and internet networks. Need to improve application software so that people can easily use the RABEG application complaint service.

Keywords: Evaluation, complaint, RABEG Application

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dengan adanya penerapan electronic-government (e-Gov). Pemerintah Kota Serang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang telah meluncurkan aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) sebagai sarana pengaduan masyarakat dalam memajukan Kota Serang. **Tujuan:** untuk mengetahui dan menganalisis penerapan layanan aplikasi RABEG oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. **Metode:** Dalam penelitian ini menggunakan teori model Sistem Informasi menurut O'Brien (Sumber Daya Manusia, Perangkat

Keras, Perangkat Lunak, Data dan Jaringan Komunikasi). Metode penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi wawancara dan studi dokumentasi. Dalam menguji keabsahan data, menggunakan triangulasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian diketahui bahwa Layanan 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 **Kesimpulan:** Penelitian yang berjudul Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang Provinsi Banten peneliti menemukan belum berjalan dengan optimal hal ini dilihat dari operator layanan yang lamban merespon keluhan warga, perlu dilakukan pengajuan tenaga dengan kompetensi dan keahlian di bidang komputer khususnya sarjana komputer. Selain itu perlu menambah sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet. Perlu meningkatkan software aplikasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakan layanan aduan aplikasi RABEG.

Kata kunci: Evaluasi, Aduan, Aplikasi RABEG

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era digitalisasi seperti sekarang ini, masyarakat dunia saat ini bergerak dan melakukan perubahan secara berangsur-angsur dalam bidang teknologi dan informasi. Perkembangan dalam bidang ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat dalam segala sektor kehidupan. Salah satu sektor yang mendapatkan dampak yang cukup besar yaitu sektor pemerintahan. Pemerintahan dalam menyesuaikan perkembangan teknologi ini dengan menyediakan informasi dan layanan yang lebih optimal kepada masyarakat baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah yang sebagaimana tercantum dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Dengan demikian, pemerintah daerah diberikan mandat oleh Presiden melalui Gubernur dan Bupati / Walikota dalam mendukung penyelenggaraan e-government di seluruh Indonesia. Oleh sebab itu pemerintah melakukan pemangkasan mekanisme prosedur pelayanan publik yang panjang menjadi pelayanan yang dilaksanakan secara online.

Pelayanan Publik dilakukan oleh pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan media penyaluran aduan masyarakat sebagaimana dalam Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik. Pengaduan masyarakat sangat diperlukan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya Pemerintah kota Serang yang juga ikut serta dalam melakukan penerapan e-government termuat dalam konsep Smart City.

Layanan aplikasi RABEG merupakan inovasi baru pemerintah kota Serang pada tahun 2017 sebagai aplikasi layanan aduan masyarakat yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Serang No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan di Pemerintah Kota Serang. Sebagai bentuk upaya pemerintah kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui smartphone yang dapat diunduh di Play Store dan Apps Store serta laman website www.RABEG.online.com perlu dilakukan evaluasi selama awal pelaksanaan sampai saat ini.

Berdasarkan penjelasan di atas mendorong peneliti untuk memperdalam permasalahan pemanfaatan teknologi informasi agar dapat memberikan solusi terhadap pelayanan publik. Hal ini termuat dalam penelitian skripsi yang judul "**Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang Provinsi Banten**".

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan penerapan layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Evaluasi penerapan layanan aplikasi yang bertujuan guna menilai pelaksanaan aplikasi RABEG apakah telah sesuai dengan tujuan, dengan demikian hasil pelaksanaannya tidak dapat diketahui sebelum dilakukan evaluasi.

Dari data yang didapatkan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang, peneliti menemukan beberapa permasalahan dari aplikasi RABEG, Yaitu:

Pertama, kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kota Serang kepada masyarakat dalam mengenalkan layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga. Hal tersebut ditunjukkan dari banyaknya data pelaporan yang masuk melalui rekapitulasi layanan aplikasi ini yang hanya mendapatkan sebanyak 582 aduan.

Kedua, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana publik yang masih sangat minim sehingga dalam penerapan layanan aplikasi ini tidak dapat terpenuhi secara menyeluruh sehingga sarana dan prasarana publik yang diperlukan dalam mendukung peningkatan pelayanan publik kota serang melalui layanan aplikasi RABEG yang tersedia.

Ketiga, keterlambatan penanganan aduan yang dilaporkan masyarakat pada aplikasi RABEG. Sebagai contoh masyarakat mengadukan masalah tentang sampah, berarti instansi terkait yaitu Dinas Lingkungan Hidup. Namun ketika aduan tersebut telah direspon admin pusat, selanjutnya akan diteruskan dan ditindaklanjuti oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH). Tetapi ditemukan tidak adanya penindakan yang jelas sebagaimana mestinya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam evaluasi penerapan layanan aplikasi pengaduan masyarakat. Penelitian Subar Junanto yang berjudul “Evaluasi Program Pembelajaran di PAUD Inklusi dengan Model Context, Input, Process, and Product (CIPP)”. Penelitian ini menemukan bahwa Evaluasi terhadap metode pembelajaran di PAUD inklusif melalui penerapan model evaluasi CIPP dalam memberikan metode pembelajaran yang tepat. Penelitian Afiyatul Munasiroh yang berjudul “Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jepara Melalui Laporan Bupati”. Penelitian ini menemukan bahwa Terdapat Standar operasional prosedur penanganan yang dilaksanakan oleh administrator. Adapun cara untuk menangani keluhan dari masyarakat yaitu memberikan sosialisasi dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian Suranto Aw yang berjudul “Evaluasi Program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (SIFORDES)”. Penelitian ini menemukan bahwa Evaluasi penggunaan aplikasi Sifordes berbasis android untuk program desa mandiri informasi di Desa Umbulmartani Yogyakarta dengan menggunakan model evaluasi CIPP. Penelitian Piki Mustopa, yang berjudul “Efektifitas layanan Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Dalam Meningkatkan Layanan Publik Kota Serang (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang)”. Penelitian ini menemukan seberapa efektif penerapan layanan aplikasi RABEG di dinas komunikasi kota serang apakah sudah sesuai dengan harapan pemerintah atau belum, sebagai bentuk upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Syanindita Anisa yang berjudul “Evaluasi program e-government di dinas komunikasi dan informatika kota serang”. penelitian ini menemukan evaluasi yang dirasa perlu dilakukan dinas komunikasi dan informatika kota serang pada program e-government dengan cara membenahi dan memenuhi segala kebutuhan dalam mewujudkan e-government di kota serang.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni evaluasi penerapan layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) di dinas komunikasi dan informatika kota serang, metodenya yang digunakan menggunakan kualitatif dengan penelitian wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari O'brien yang menyatakan bahwa system informasi terbagi menjadi 5 indikator, yaitu sumber daya manusia, perangkat keras (*Hardware*), perangkat lunak (*Software*), sumber daya data dan jaringan komunikasi.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh evaluasi untuk memberikan masukan dalam melakukan perbaikan dimasa yang akan datang dalam penerapan layanan aplikasi RABEG Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

II. METODE

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kualitatif digunakan karena menekankan pada quality. Peneliti mendalami dengan memilih melakukan pendekatan kualitatif deskriptif pada penelitian Evaluasi penerapan layanan aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, peneliti mengharapkan dapat menguraikan secara jelas dan terperinci mengenai pelaksanaan penerapan Aplikasi dan guna mengidentifikasi berbagai penyebab terjadinya permasalahan yang akan diteliti secara sistematis, faktual dan akurat.

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari kepala wilayah Kepala Diskominfo Kota Serang, Kepala Bidang Layanan E-Government, Diskominfo Kota Serang, Kepala Seksi Pengembangan Dan Integrasi Diskominfo Kota Serang, Programmer Aplikasi RABEG, Operator Pusat (Diskominfo Kota Serang), Operator OPD Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Operator OPD Dinas Perhubungan, Operator OPD Satuan Polisi Pamong Praja, Operator OPD Dinas Lingkungan Hidup, Warga Kota Serang). Adapun Teknik analisis data dalam mengkaji dan menelaah dari data - data yang didapatkan dari beberapa cara, yakni: pengamatan, wawancara, dan dokumentasi terkait objek yang telah diteliti. Tahapan dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti ini menganalisis evaluasi penerapan layanan aplikasi RABEG Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan menggunakan teori dari pendapat O'Brien yang menyatakan bahwa sistem informasi, yaitu sumber daya data, perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya data, dan jaringan komunikasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1. Sumber Daya Manusia

3.1.1. Pengambil Kebijakan

Pemerintah Kota Serang mempunyai tujuan dalam membuat aplikasi RABEG yaitu sebagai ruang atau saluran untuk mempermudah warga Kota Serang dalam hal memberikan opini, saran ataupun keluhan tentang permasalahan yang terjadi disekitar lingkungan tempat tinggalnya.

3.1.2. Pengelola Operasi Sistem

Pengelola Operasi Sistem Layanan aplikasi RABEG merupakan pelaksana dalam menunjang jalannya layanan aplikasi. Sehingga menjadi perhatian kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam menentukan kualifikasi operator dalam layanan aplikasi RABEG. Hasil observasi yang ditemukan di lapangan dapat menggambarkan pengelola pada penerapan layanan Aplikasi RABEG yang saat ini berjalan masih peneliti nilai sangat kurang dan peneliti juga menemukan kendala terhadap sumber daya manusia terutama kualifikasi dan kemampuan pengelola sistem dalam menjalankan layanan Aplikasi RABEG yang serba keterbatasan yaitu terlihat dari pelaksana tugas yang terdiri dari 1 orang operator pusat di Diskominfo, dan 32 orang lainnya sebagai operator di seluruh masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada di Kota Serang.

3.1.3. Pelanggan dan Pemakai Aplikasi RABEG

Pelanggan dan Pemakai dalam penerapan layanan aplikasi RABEG dalam hal ini yaitu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat.

Tabel 3.1
Jumlah Pengguna Aplikasi RABEG Tahun 2022

No.	Pengguna	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1.	Masyarakat Kota Serang	564
2.	OPD Pemerintah Kota Serang	34
Jumlah		598

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa terdapat data jumlah pengguna Aplikasi RABEG. Pengguna aplikasi RABEG yaitu masyarakat kota serang dan OPD pemerintah Kota Serang. Jumlah masyarakat di Aplikasi RABEG sebanyak 564 orang, yang artinya terdapat 564 masyarakat yang berdomisili di Kota serang yang sudah melakukan pengunduhan aplikasi. Lalu sebanyak 34 OPD yang telah mengunduh layanan RABEG, Sehingga jumlah pengunduh keseluruhan pengguna Aplikasi RABEG sebanyak 598 pengguna yang artinya masih sedikit yang menggunakan layanan aplikasi RABEG di Kota serang.

3.2. Perangkat Keras (Hardware)

3.2.1. Peripheral Sarana dan Prasarana

Peripheral sarana dan prasarana yang memadai dalam penerapan layanan aplikasi RABEG yang terdapat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam mendukung pengelolaan aplikasi RABEG berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dianggap sudah memenuhi kebutuhan.

Tabel 3.2
Sarana dan Prasarana DISKOMINFO Kota Serang Tahun 2021

No.	Jenis Sarana dan Prasarana	Kondisi		Jumlah
		Baik	Rusak	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	AC Split	2	-	2
2.	CCTV	1	-	1
3.	Kamera	2	-	2
4.	Laptop	3	-	3

5.	PC Unit/ Komputer PC	3	-	3
6.	Printer	1	-	1
7.	Scanner	1	-	1
8.	UPS	1	-	1
9.	Wireless	4	-	4
10.	Server	1	-	1
11.	Telepon	1	-	1
	Jumlah	20	0	20

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2021

Tabel 3.2 Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti mengenai sarana dan prasarana penunjang layanan aplikasi RABEG dapat dilihat bahwa sebagian besar sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang cenderung lengkap dan dalam keadaan yang baik, meskipun masih ada beberapa barang yang rusak sehingga memerlukan perbaikan serta ada beberapa yang perlu dilakukan penambahan unit dalam penerapan layanan aplikasi tersebut.

3.3. Perangkat Lunak (Software)

3.3.1. Infoware Layanan Aplikasi RABEG

Perangkat lunak (Software) tidak terlepas dari adanya Infoware juga sehingga keduanya menjadi komponen penting dalam suatu sistem komputer. Adanya infoware ini mampu memberikan informasi kepada pengguna berupa petunjuk atau sejenisnya Informasi yang berasal dari infoware ini sangat berguna untuk banyak bidang pekerjaan seperti perbankan, rumah sakit, pendidikan, dan juga pemerintahan dan lainnya. Jenis komponen infoware ini bisa dilihat contohnya seperti SOP, Cyber-law, dan juga user manual.

Gambar 3.1
Standar Operasional Prosedur Waktu Penyelesaian Aduan



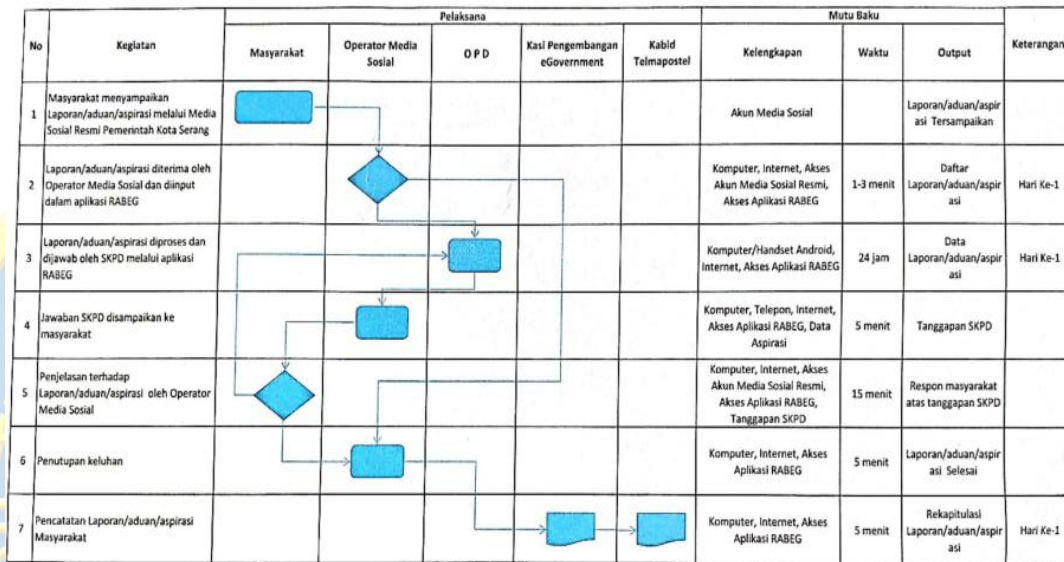
Sumber: Website SIPP Kementerian RB

Bisa dilihat pada gambar 3.1 bahwa waktu penyelesaian pengaduan masyarakat melalui layanan aplikasi RABEG dibagi kedalam beberapa kategori dalam proses penanganan aduan antara lain: aduan ringan yaitu 1 hari kerja, untuk aduan sedang yaitu 3 hari kerja, dan untuk kategori aduan berat lebih dari 3 hari kerja.

3.3.2 Firmware Layanan Aplikasi RABEG

Laporan aduan yang diterima perlu dilakukan integrasi antar perangkat atau biasa dikenal Firmware, hal ini sangatlah penting karena berhubungan dengan keamanan data. Oleh sebab itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang selalu mengupdate firmware pada layanan Aplikasi RABEG untuk menghindari hal tersebut.

Gambar 3.2
Firmware Pada Layanan Aplikasi RABEG



Sumber : Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2021

Gambar 3.2 Menggambarkan alur sistem penyimpanan yang terdapat pada layanan aplikasi RABEG yang semua aduan dari User akan diterima oleh admin yang nantinya akan dikelola dalam bentuk disposisi kepada OPD terkait sesuai dengan jenis laporan yang diterima. Semua rangkai system tersebut tersimpan dalam aplikasi dari proses awal input hingga menjadi output berupa status selesai apabila rangkaian laporan sudah mendapatkan tindak lanjut dari OPD terkait.

3.3.3 Software Aplikasi Layanan RABEG

Software aplikasi yang digunakan dalam penerapan layanan Aplikasi RABEG yang berfungsi untuk melakukan berbagai bentuk pengaduan masyarakat dalam bentuk pengolah kata, lembar kerja, presentasi, pengolahan halaman web, dan sebagainya. Dari kedua hasil observasi tampilan aplikasi tersebut pada peneliti dapat disimpulkan bahwa pengoperasiannya pada layanan aduan masyarakat pada laman website. Oleh karena itu, Pengoperasian Aplikasi RABEG sulit dan menyebabkan perlu dilakukan perbaikan terhadap tampilan agar terlihat menarik dan mudah dipahami pengguna.

3.4. Sumber Daya Data

3.4.1 Sistem Penyimpanan Layanan Aplikasi RABEG

Sistem penyimpanan pada layanan aplikasi RABEG sangat diperlukan untuk melakukan pemantauan terhadap proses penyimpanan pada server aplikasi RABEG. proses penerapan layanan aplikasi RABEG bisa dilihat dari system penyimpanan aplikasi RABEG pada laman website dan smartphone yang dapat diunduh di playstore dan pendaftar setiap tahun terus mengalami peningkatan.

Gambar 3.3
Sistem Penyimpanan pada aplikasi RABEG



Sumber : Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2022

Gambar 3.3 Menggambarkan alur sistem penyimpanan yang terdapat pada layanan aplikasi RABEG yang semua aduan dari User akan diterima oleh admin yang nantinya akan dikelola dalam bentuk disposisi kepada OPD terkait sesuai dengan jenis laporan yang diterima. Semua rangkai system tersebut tersimpan dalam aplikasi dari proses awal input hingga menjadi output berupa status selesai apabila rangkaian laporan sudah mendapatkan tindak lanjut dari OPD terkait.

3.4.2 Database Layanan Aplikasi RABEG

Layanan aplikasi RABEG saat ini diketahui cukup baik, salah satu indikatornya adalah database aplikasi yang dapat melihat pengguna Aplikasi RABEG yang selalu mengalami peningkatan.

Gambar 3.4
Respon OPD terbaru di Aplikasi RABEG



Sumber: Website layanan RABEG Serang Kota

Berdasarkan pada gambar 3.4 data yang diperoleh dari Aplikasi RABEG bahwa penyelesaian aduan sebanyak 2.420, terdiri dari 638 laporan pada portal website, 625 laporan pada medsos, 519 laporan pada call center dan 638 laporan pada kotak aduan berdasarkan data yang diambil pada tanggal 11 Januari 2022 pukul 10:00 WIB. Lambatnya respon dari OPD bisa dilihat pada gambar sebanyak 1.658 laporan yang tidak mendapatkan respon dari Operator OPD dan tidak ada penindakan yang jelas.

3.5. Jaringan Komunikasi

3.5.1 Jaringan Intranet, Internet Dan Ekstranet

Jaringan Komunikasi sangat membantu dalam menghubungkan pemerintah kota serang dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan public melalui layanan aplikasi RABEG sebagai media penghubung komunikasi dua arah. Sehingga layanan aplikasi ini dapat menjadi alternatif pemerintah dalam mengambil kebijakan, merancang strategi dalam mencapai tujuan, dan prosedur kerja untuk mencapai tujuan pemerintah kota serang dan Dinas komunikasi dan informatika Kota Serang.

Tabel 3.3
Jumlah Penggunaan *Bandwidth* DISKOMINFO Kota Serang

No.	Jenis Internet	Jumlah Bandwidth
(1)	(2)	(3)
1.	<i>Dedicated</i>	850 Mbps
2.	<i>Non-Dedicated</i>	300 Mbps
Jumlah		1150 Mbps

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika menggunakan 2 jenis internet yaitu *Dedicated* dan *Non-Dedicated*. Pada *Dedicated Internet* ini memiliki *bandwidth* yang khusus pengguna yang mana memiliki koneksi dan *performance* yang disajikan oleh pengguna secara penuh, biasanya pada perusahaan yang membutuhkan koneksi internet stabil. Apabila terjadi lalu-lintas internet yang padat dan macet, maka pengguna *Dedicated Internet* tidak akan terjadi perlambatan kecepatan dan *performance*. Pada *Non-Dedicated Internet* biasanya digunakan di rumah serta kecepatan dan *performance* tergantung pada banyaknya pengguna yang menggunakan internet yang dapat memperlambat lalu lintas internet. Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang menggunakan *Dedicated Internet* dengan jumlah *bandwidth* 850 Mbps. Pada penggunaan *Non-Dedicated Internet* menggunakan sejumlah 300 Mbps.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program pembelajaran PAUD dengan menggunakan model Context, Input, Process and Product (CIPP) mempermudah peneliti menemukan permasalahan yang perlu dilakukan perbaikan serta masukan pada pelaksanaan program selanjutnya (Subar Junanto), Evaluasi merupakan cara guna menilai program pemerintah melalui pengumpulan informasi yang tujuannya untuk menunjukkan hasil akhir dari program yang dilaksanakan, Adapun yang dinilai yaitu efektivitas pelaksanaan program, dan dampak yang diberikan dari pelaksanaan program. Layaknya program perlu dinilai dari pengguna atau penerima layanan tersebut dalam hal ini masyarakat. Pemerintah perlu menerima setiap keluhan dan masukan program pemerintah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur layanan, hal ini sesuai dengan temuan Afiyatul Munasiroh. Selanjutnya program ini yakni program yang mendukung pemerintah dalam mewujudkan e-government sesuai dengan amanat presiden, jadi penerapan program pemerintah saat ini harus dapat diakses melalui smartphone sehingga pelayanan dapat diberikan secara menyeluruh pada setiap tingkatan baik desa sampai dengan pusat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Suranto Aw. Adanya program ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah memberikan layanan pengaduan secara prima sesuai penelitian (Syandidita Anisa).

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan faktor penghambat partisipasi masyarakat dalam melakukan pelaporan pada layanan aplikasi RABEG yakni dilihat dari jumlah pengunduh layanan dan jumlah pelapor dalam layanan aplikasi yang masih rendah, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Di dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan kurang responsif nya operator dalam merespon pertanyaan dan menindaklanjuti keluhan yang dilaporkan warga serang dalam layanan aplikasi, kurangnya sarana dan prasarana yang masih sangat terbatas dalam mendukung penerapan layanan aplikasi, kurangnya kemampuan operasional system dalam hal ini sumber daya manusia yang memiliki kemampuan atau sarjana komputer serta masih sangat minimnya akses jaringan internet yang menyeluruh dalam menerapkan layanan aplikasi RABEG. Rekomendasi peneliti yaitu diberlakukannya sanksi bagi operator yang lamban merespon keluhan warga, perlu dilakukan pengajuan tenaga dengan kompetensi dan keahlian di bidang komputer khususnya sarjana komputer. Selain itu perlu menambah sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet. Perlu meningkatkan software aplikasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakan layanan aduan aplikasi RABEG.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada 5 dinas yang aduan terbanyak saja tidak menyeluruh ke 34 OPD kota serang sebagai model studi kasus yang dipilih.

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

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU – BUKU

- Agustino, L. 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Jakarta: Rineka Cipta.
- Fang, Zhiyuang. 2002. ‘E-Government in Digital Era : Concept, Practice and Development’, International Journal of the Computer.
- Hamdi, Muchis, Siti, dkk. 2014. Metodologi Penelitian Administrasi Jakarta: Universitas Terbuka.
- Huberman, Miles. 1992 Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI-Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2000. Konsep Dasar Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ismaniar. 2015. “Efektivitas Sistem Informasi dalam Proses Dokumentasi”.

Insani, Priskadini April. 2017. 'Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City', Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

Irawan. 2011. Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi Dan Profesi . Depok: Rajagrafindo Persada.

Eko Ganis Sukoharsono. 2008. Sistem Informasi Manajemen.

Junanto, Subar, and Arini Kusna. 2018. 'Evaluasi Program Pembelajaran PAUD Dengan Model Context, Input, Process, and Product (CIPP)'.

Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.

Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Nurdin, Ismail. 2018. Metodologi Penelitian Sosial. Bandung: IPDN

Satori, Djam'an, Aan Komariah. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Bandung: Alfabeta

Simangungsong, Fernandes. 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan Bandung: Alfabeta.

O'Brien, James A. 2010. Introduction To Information Systems. Marakas-Fifteenth ed.

Sinambela, Didit, Syaifudin Bima, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono, Prof. Dr., 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

BPS Kota Serang. Kota Serang Dalam Angka 2021. Serang: BPS Serang.

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Presiden No.76 Tahun 2013 Tentang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Daerah Kota Serang No. 3 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Serang Tahun 2018 - 2023.

Peraturan Walikota Serang Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (WHISTLEBLOWING SYSTEM) Di Pemerintah Kota Serang.

Rencana dan strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang Tahun 2018 - 2023.

LAIN – LAIN

<https://www.bantenekspose.com/2020/walikota-serang-aplikas-RABEG>. Banten ekspose, 'Walikota Serang Nilai Aplikasi RABEG Merespon Masalah Warga'. diakses Jumat, 27 Agustus 2021.

<https://serangkota.bps.go.id> BPS Serang, 'Jumlah Kepemilikan e-KTP Di Kota Serang 2019 - 2020' diakses Kamis, 2 September 2021.

<https://RABEG.serangkota.go.id> DISKOMINFO Kota Serang, 'Reaksi Atas Berita Warga (RABEG)', 2018 diakses Minggu, 29 agustus 2021.

<https://sipp.menpan.go.id> SIPP KEMENPAN RB, 'Layanan Aduan Masyarakat Aplikasi RABEG' diakses Rabu, 1 September 2021.