

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PADA APLIKASI RAGEM
DALAM MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT DI KOTA SERANG

*Effectiveness of Using the Ragem Application in Realizing E-Government
in Serang City*

¹Hendra Hadyka Todo, ²Arenawati, ³Sierfi Rahayu

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: ¹hendratodo@gmail.com, ²arenawati@untirta.ac.id, ³sierfirahayu@untirta.ac.id

Kata Kunci:

ABSTRAK

Efektivitas, Inovasi
Pelayanan Publik,
Aplikasi "RAGEM".

Permasalahan yang terjadi masih rendahnya evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Serang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas penggunaan pada aplikasi RAGEM dalam mewujudkan *e-government* di Kota Serang. Tingkat efektivitas suatu program pemerintah dapat digunakan sebagai acuan tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu program, hal inilah yang membuat penelitian ini menarik bagi peneliti. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kota Serang dengan aplikasi RAGEM yang dioperasikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang (Diskominfo) sebagai subjeknya. Instrumen penelitian ini adalah kuisioner dan observasi. Teknik analisis menggunakan indikator efektivitas dari Duncan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan SPBE pada aplikasi RAGEM di Kota Serang dilihat dari indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sudah efektif. Hasil tersebut diperkuat dengan penilaian responden yang menunjukkan bahwa Efektivitas aplikasi RAGEM di Kota Serang berada dalam kategori penilaian yang baik. Dibuktikan dengan Efektivitas aplikasi RAGEM memperoleh penilaian sebesar 77.95%, dimana dimensi pencapaian tujuan menyumbang sebesar 29.95%, dimensi integrasi menyumbang sebesar 28.51%, dan dimensi adaptasi menyumbang 19.89%. Saran dalam penelitian ini yaitu diharapkan Diskominfo sebagai pelaksana untuk lebih aktif melakukan sosialisasi tentang RAGEM kepada masyarakat dan aktif memperbaharui aplikasi demi keamanan data.

Keywords:

Effectivity, Public Services Innovation, "RAGEM" Application.

Abstract

The problem that occurs is the low evaluation of the Electronic-Based Government System of the Serang City Government. This study aims to determine the level of effectiveness of the use of the RAGEM application in realizing e-government in Serang City. The level of effectiveness of a government program can be used as a reference for the level of success of implementing a program, this is what makes this study interesting for researchers. This study uses descriptive research with a quantitative approach. This research was conducted in Serang City with the RAGEM application operated by the Serang City Communication and Information Service (Diskominfo) as the subject. The research instruments were questionnaires and observations. The analysis technique used Duncan's effectiveness indicators. The results showed that the effectiveness of the implementation of SPBE on the RAGEM application in Serang City was seen from the indicators of goal achievement, integration, and adaptation, which were effective. These results are reinforced by the respondent's assessment which shows that the effectiveness of the RAGEM application in Serang City is in the good assessment category. Proven by the effectiveness of the RAGEM application obtaining an assessment of 77.95%, where the goal achievement dimension contributed 29.95%, the integration dimension contributed 28.51%, and the adaptation dimension contributed 19.89%. The suggestion in this study is that the Communication and Information Service as the implementer is expected to be more active in disseminating information about RAGEM to the public and actively updating the application for data security.

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*, sesuai dasar hukum tersebut pemerintah secara nasional dalam penyelenggaraan pemerintah hingga dapat mewujudkan pemerintahan yang terbuka, bertanggung jawab serta efektif dan adanya keterlibatan masyarakat dalam sistem pemerintahan (Andriyus, et al, 2023). Berdasarkan data laporan *E-Government Development Index* tahun 2024 dari 194 negara posisi Indonesia (EGDI) berada pada urutan ke 64, dimana ada perpindahan dari grup EGDI tertinggi ke sangat tertinggi (United Nations, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa keseriusan pada pencapaian *E-Government* di Indonesia. *E-Government* merupakan suatu jenis perubahan birokrasi yang tidak hanya difokuskan pada upaya pemanfaatan teknologi namun juga adanya upaya mengikutsertakan masyarakat dalam pengambilan keputusan (Rozikin et al., 2020). Keberhasilan *E-Government* sangat dipengaruhi oleh pandangan dan dukungan masyarakat (Scott et al., 2016). Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Nugraha, 2018).

Pada era modern seperti sekarang ini, pemerintah dihadapkan dengan tuntutan untuk dapat selalu berkembang dan melakukan inovasi. Tanpa adanya modernisasi dalam administrasi publik, bukan tidak mungkin pelayanan publik yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhan kehidupan bermasyarakat, justru akan mengalami ketertinggalan seiring dengan perubahan masa, serta kompleksitas kebutuhan publik yang semakin beragam. Sehingga, hal tersebut secara luas dapat menjadi salah satu penyebab dari kegagalan pembangunan berkelanjutan. Karenanya, pemerintah memulai langkah-langkah pencegahan dengan memperkenalkan perkembangan

teknologi informasi, yang dikenal sebagai *E-Government* atau pemerintahan digital, untuk mentransformasi kegiatan administrasi pemerintahan.

Inisiatif mengenai *E-Government* itu sendiri telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa pemerintah harus menggunakan teknologi telematika dalam menjalankan pemerintahan demi tercapainya *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Pemerintah Indonesia telah menerapkan inovasi *E-Government* sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang didukung pula dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Selanjutnya, tatalaksana kemudian juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (selanjutnya disingkat SPBE) yang dalam penerapannya disebut juga dengan *E-Government*. Pemerintah Kota Serang menunjukkan bentuk keseriusannya dalam mengembangkan sistem *E-Government* di Kota Serang melalui aplikasi "RAGEM" untuk memenuhi Peraturan Walikota Serang Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Tabel 1
Hasil Pemantauan dan Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Provinsi Banten Tahun 2024

| No. | Nama Instansi | Indeks | Predikat |
|-----|-----------------------------------|--------|----------|
| 1 | Pemerintah Provinsi Banten | 3,03 | Baik |
| 2 | Pemerintah Kabupaten Tangerang | 2,66 | Baik |
| 3 | Pemerintah Kabupaten Lebak | 2,63 | Baik |
| 4 | Pemerintah Kabupaten Serang | 2,64 | Baik |
| 5 | Pemerintah Kota Tangerang | 2,60 | Baik |
| 6 | Pemerintah Kota Tangerang Selatan | 2,54 | Cukup |
| 7 | Pemerintah Kota Serang | 2,49 | Cukup |
| 8 | Pemerintah Kabupaten Pandeglang | 2,47 | Cukup |
| 9 | Pemerintah Kota Cilegon | 2,01 | Cukup |

Sumber: Keputusan MenPAN-RB Nomor 108 Tahun 2023.

Tabel 1 menunjukkan bahwa ada 5 (lima) kota/kabupaten yang memiliki predikat baik, kemudian ada 4 (empat) kota/kabupaten memiliki predikat cukup, dimana salah satunya ada pemerintah Kota Serang yang memiliki predikat cukup dengan indeks sebesar 2,49.

Aplikasi RAGEM (*Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern*) merupakan sebuah bentuk SPBE yang berada di bawah naungan Bidang *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Aplikasi RAGEM merupakan pengganti dan penyempurnaan dari aplikasi RABEG Online yang diresmikan pada tahun 2019 lalu. RAGEM berasal dari bahasa Jawa yang artinya bersama-sama, aplikasi ini dibuat dengan menyatukan semua jenis aplikasi layanan informasi yang telah dibuat sebelumnya dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan publik kapanpun dan dimanapun secara efektif dan efisien kepada masyarakat di Kota Serang. Aplikasi layanan publik di dalam RAGEM juga sudah terverifikasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dan telah menggunakan domain resmi pemerintah serangkota.go.id demi menjamin keamanan data masyarakat yang mengakses.

Aplikasi RAGEM merupakan sebuah bentuk respons dari pemerintah Kota Serang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menanggapi kebutuhan masyarakat terhadap informasi publik. Aplikasi RAGEM merupakan sebuah aplikasi *online* yang berisikan pengaduan,

aspirasi, keluhan, opini, dan informasi yang tersedia untuk publik. Aplikasi RAGEM diciptakan sebagai integrasi dari beberapa aplikasi pelayanan publik di Kota Serang yang telah dibuat sebelumnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang bersama OPD terkait, diantaranya: fitur Berita, RABEG, PPID, 112, Sembako, Pajak PBB, JDIH, Gelati, dan yang paling terbaru yaitu CCTV. Dengan adanya aplikasi RAGEM ini, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah tanpa harus datang langsung ke perangkat daerah yang terkait.

Tabel 2
Jumlah Total Pengguna Aplikasi RAGEM Tahun 2023

| No. | Pengguna | Jumlah Pengguna |
|------------------------------|------------------------------------|-----------------|
| 1 | Masyarakat Kota Serang | 1.220 |
| 2 | Pegawai OPD Pemerintah Kota Serang | 117 |
| Jumlah Total Pengguna | | 1.337 |

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2024.

Berdasarkan Tabel 2, pengguna dari aplikasi RAGEM terdiri dari masyarakat Kota Serang dan pegawai OPD pemerintah Kota Serang sebanyak 1.337 pengguna pada tahun 2023. Dalam penerapannya, pelaksanaan aplikasi RAGEM di Kota Serang masih menemui beberapa permasalahan seperti: 1) masih rendahnya hasil evaluasi SPBE yang di dapat oleh Pemerintah Kota Serang. Hal ini bisa dilihat dari hasil pemantauan dan evaluasi SPBE pemerintah daerah oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Kota Serang, yang mana menyandang status sebagai ibukota provinsi Banten, masih mendapatkan penilaian yang cukup rendah dibandingkan dengan kebanyakan Pemerintah Daerah kota besar lainnya di Provinsi Banten dalam pelaksanaan SPBE-nya. 2) masih minimnya pengguna aplikasi RAGEM di Kota Serang yang dikarenakan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak Pemerintah Kota Serang dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. 3) Masih adanya *bug* atau *error* pada aplikasi RAGEM.

Maka dari itu, Peneliti ingin mencari tahu, seberapa efektif pelaksanaan RAGEM di Kota Serang. Peneliti akan menggunakan pengukuran efektivitas dari Duncan (Steers 2005) yang mana mengemukakan ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta terdiri dari 3 aspek, yaitu:

- 1) Pencapaian tujuan, yaitu pencapaian yaitu pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu pencapaian ditentukan, pencapaian sasaran yang merupakan target kongkrit dan dasar hukum.
- 2) Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari indikator, yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti terkait RAGEM. *Pertama* adalah penelitian yang dilakukan oleh Rivaldi Maulana, dkk (2023) dengan judul "Implementasi E-Government Berbasis Aplikasi Ragem dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Serang".

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi terkait dengan implementasi aplikasi RAGEM dengan memperhatikan 6 komponen penting dalam mendukung implementasi aplikasi *E-Government* yaitu *content development, competency building, connectivity, cyber laws, citizen interfaces dan capital*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan studi literatur dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, atau majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* berbasis aplikasi RAGEM di Kota Serang masih mengalami berbagai macam kendala dan kekurangan, sehingga pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi RAGEM masih belum optimal. *Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Difaryadi dan Wike (2022) dengan judul “Strategi Pemerintah Daerah dalam Mengembangkan Kota Cerdas (*Smart City*) melalui *Smart Government* di Kota Serang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Pemerintah Kota Serang dalam mengembangkan *smart city* melalui *smart government* yang telah diterapkan selama lima tahun. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan teori manajemen strategi menurut David (2019). Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung, wawancara semi terstruktur dengan informan yang telah ditentukan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya anggaran menyebabkan Pemerintah Kota Serang dalam hal ini Diskominfo belum bisa melakukan pengembangan program dan aplikasi secara optimal. Selain itu, kurangnya jumlah tenaga ahli di bidang IT juga menjadi salah satu faktor penghambat. Perlu adanya dukungan lebih dari Pemerintah Kota Serang, serta partisipasi dari masyarakat untuk bersama-sama mendukung perkembangan *smart city* di Kota Serang.

Gap penelitian ini dengan penelitian terlebih dahulu, yaitu *theoretical gap* dan *methodological gap*, dimana penelitian ini menggunakan teori efektifitas dari Duncan dengan metode kuantitatif pendekatan deskriptif. penelitian ini melihat masih rendahnya evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik pemerintah Kota Serang serta belum menyeluruhnya sosialisasi aplikasi RAGEM ke masyarakat di Kota Serang. Sehingga Peneliti tertarik untuk meneliti efektifitas penggunaan aplikasi RAGEM dalam mewujudkan *E-Government* di Kota Serang.

B. METODE

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah (didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis), data, tujuan, dan kegunaan (Sugiyono, 2014:2). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis deskriptif menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Populasi yang digunakan pada penelitian ini, yaitu warga Kota Serang yang telah menggunakan aplikasi RAGEM tahun 2023 sebanyak 1.337 pengguna. Penghitungan sampel yang digunakan menggunakan rumus Slovin jadi sebanyak 113 pengguna. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu menggunakan teknik penelitian lapangan melalui observasi dan angket serta teknik penelitian kepustakaan melalui buku, jurnal, dan dokumentasi internet. Uji instrumen penelitian ini terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas menurut Mahmudi (2015:86) adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Oleh karena itu, efektivitas mengacu pada hubungan antara hasil atau apa yang telah dicapai atau yang sebenarnya dicapai dengan tujuan, atau apa yang ditetapkan dalam rencana, atau hasil yang diharapkan. Sebuah organisasi dikatakan efektif jika hasil yang dihasilkan mencapai tujuan yang diharapkan. Sedikit berbeda, Siagian (2001:24) berpendapat bahwa efektivitas adalah penggunaan sejumlah sumber daya, sarana dan prasarana, yang secara sadar ditetapkan sebelumnya, untuk menghasilkan sejumlah

barang dalam rangka melayani kegiatan yang dilakukan. Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan dan sasaran dengan memanfaatkan sumber daya, biaya, waktu serta sarana dan prasarana yang telah ditetapkan serta ditentukan sehingga tujuan yang diharapkan tercapai.

Untuk uji validitas, pada sebuah item pertanyaan dapat dianggap valid apabila r hitung (koefisien korelasi *pearson*) $>$ r tabel (0.116). Uji validitas menggunakan metode *pearson product moment* dengan program SPSS versi 24. Berikut tabel berikut:

Tabel 3
Uji Validitas

| Efektivitas SPBE pada RAGEM | | Rhitung | Keterangan |
|-----------------------------|----------------------------|---------|------------|
| Item Pernyataan.1 | <i>Pearson Correlation</i> | .579** | Valid |
| Item Pernyataan.2 | <i>Pearson Correlation</i> | .477** | Valid |
| Item Pernyataan.3 | <i>Pearson Correlation</i> | .386** | Valid |
| Item Pernyataan.4 | <i>Pearson Correlation</i> | .456** | Valid |
| Item Pernyataan.5 | <i>Pearson Correlation</i> | .432** | Valid |
| Item Pernyataan.6 | <i>Pearson Correlation</i> | .417** | Valid |
| Item Pernyataan.7 | <i>Pearson Correlation</i> | .375** | Valid |
| Item Pernyataan.8 | <i>Pearson Correlation</i> | .334** | Valid |
| Item Pernyataan.9 | <i>Pearson Correlation</i> | .382** | Valid |
| Item Pernyataan.10 | <i>Pearson Correlation</i> | .455** | Valid |
| Item Pernyataan.11 | <i>Pearson Correlation</i> | .325** | Valid |
| Item Pernyataan.12 | <i>Pearson Correlation</i> | .379** | Valid |
| Item Pernyataan.13 | <i>Pearson Correlation</i> | .456** | Valid |
| Item Pernyataan.14 | <i>Pearson Correlation</i> | .435** | Valid |
| Item Pernyataan.15 | <i>Pearson Correlation</i> | .328** | Valid |
| Item Pernyataan.16 | <i>Pearson Correlation</i> | .418** | Valid |
| Item Pernyataan.17 | <i>Pearson Correlation</i> | .345** | Valid |
| Item Pernyataan.18 | <i>Pearson Correlation</i> | .367** | Valid |
| Item Pernyataan.19 | <i>Pearson Correlation</i> | .382** | Valid |
| Item Pernyataan.20 | <i>Pearson Correlation</i> | .345** | Valid |
| Item Pernyataan.21 | <i>Pearson Correlation</i> | .425** | Valid |
| Item Pernyataan.22 | <i>Pearson Correlation</i> | .305** | Valid |
| Item Pernyataan.23 | <i>Pearson Correlation</i> | .432** | Valid |
| Item Pernyataan.24 | <i>Pearson Correlation</i> | .418** | Valid |

Sumber: Peneliti dari *output* SPSS versi 24, 2024.

Uji reliabilitas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel Efektivitas SPBE pada aplikasi RAGEM memperoleh nilai sebesar 0.594. Jika nilai *cronbach alpha* $>$ 0.5 (0.594 $>$ 0.5), maka dapat dinyatakan angket adalah reliabel.

Tabel 4
Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .594 | 24 |

Sumber: Peneliti dari *output* SPSS versi 24, 2024.

Diketahui normalitas data ditunjukkan dari nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.216. Apabila nilai *Asym.Sig. (2-tailed)* sebesar $0.067 > \alpha (0.05)$, maka dapat dinyatakan data berdistribusi normal.

Tabel 5
Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|--------------------------------------|
| | | Efektivitas SPBE pada Aplikasi RAGEM |
| N | | 113 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.2212 |
| | Std. Deviation | .85288 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .097 |
| | Positive | .055 |
| | Negative | -.097 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.303 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .067 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Peneliti dari *output* SPSS versi 24, 2024.

Efektivitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Serang dapat dilihat dari tingkat keberhasilan dan efisiensi pengoperasian aplikasi RAGEM di Kota Serang yang dapat diukur menggunakan indikator efektivitas menurut Duncan (Steers 2005) yang berisi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berikut tabel hasil penelitian efektivitas sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Serang:

Tabel 6
Persentase Hasil Penelitian

| Indikator | Hasil | Sub Indikator | Hasil |
|-------------------|--------|---------------------------------|--------|
| Pencapaian Tujuan | 76,15% | Kurun waktu pelaksanaan program | 78,39% |
| | | Pencapaian sasaran program | 74,39% |
| | | Dasar hukum program | 76,32% |
| Integrasi | 73,50% | Prosedur pelaksanaan program | 74,60% |
| | | Proses sosialisasi program | 72,12% |
| Adaptasi | 86,44% | Peningkatan kemampuan program | 75,77% |
| | | Sarana prasarana program | 79,09% |

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 6. Menunjukkan bahwa indikator adaptasi memperoleh skor tertinggi sebesar 86,44% dan indikator integrasi memperoleh skor terendah sebesar 73,50%. Sedangkan jika melihat per sub indikator sarana prasarana program memperoleh skor tertinggi sebesar 79,09% dan ub indikator proses sosialisasi program memperoleh skor terendah sebesar 72,12%. Berikut pembahasan per indikator pada penelitian ini:

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan, pencapaian tujuan merupakan pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu: kurun waktu pencapaian ditentukan, pencapaian sasaran yang merupakan target kongkrit dan dasar hukum. Dalam penelitian ini, indikator pencapaian tujuan menyumbang 76,15% dari keseluruhan tingkat efektivitas RAGEM.



Gambar 1

Berita tentang Penghargaan RAGEM

Sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=nJhLwszd50c>, 2025.

Gambar 1 menunjukkan bahwa pencapaian tujuan pada RAGEM sudah efektif karena salah satu tujuan dari RAGEM yaitu layanan publik terintegrasi berbasis elektronik Pemerintah Kota Serang. Pada indikator kurun waktu pencapaian, layanan aplikasi RAGEM ditemukan telah dapat diakses kapanpun, permohonan informasi melalui aplikasi ditanggapi relatif cepat, dan penindak lanjutan aduan dilaksanakan dengan relatif cepat. Pada indikator pencapaian sasaran, layanan aplikasi RAGEM sudah cukup mudah untuk diakses oleh masyarakat, informasi yang disediakan sudah dinilai cukup memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Serang, dan aduan yang masuk telah ditindaklanjuti tanpa adanya diskriminasi, namun masih ada hambatan pada pendaftaran akun untuk aplikasi RAGEM. Pada indikator dasar hukum, aplikasi RAGEM dinilai sudah dijalankan sesuai prosedur yang berlaku dan tanpa adanya pungutan dalam pemanfaatannya.

2. Integrasi

Indikator integrasi menurut Duncan merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari indikator, yaitu prosedur pelaksanaan dan proses sosialisasi. Dalam penelitian ini, indikator integrasi menyumbang 73,50% dari keseluruhan tingkat efektivitas RAGEM.



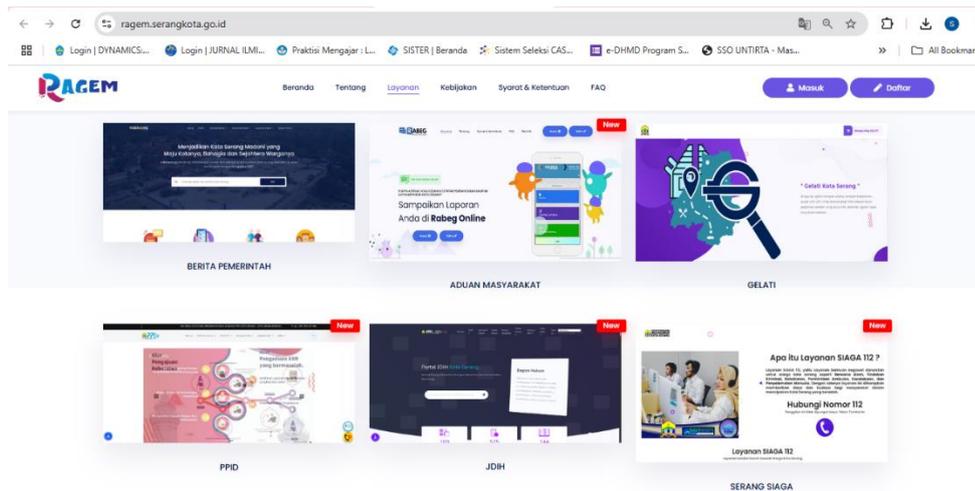
Gambar 2
Tampilan Sosialisasi pada *Instagram* Pemerintah Kota Serang
Sumber: *Instagram @pemkotserang*, 2025.

Gambar 2 menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan pada instagram milik pemerintah Kota Serang, namun belum dilakukan secara masif ke masyarakat secara langsung. Sehingga masyarakat bisa lebih mengetahui kebermanfaatannya dari RAGEM. Media untuk sosialisasi juga baru pada instagram dan *website*, kemudian seharusnya bisa rutin di *review* pada media sosial.

Pada indikator prosedur pelaksanaan, aplikasi RAGEM dalam pelaksanaannya ditemukan bahwa fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi RAGEM telah cukup dapat dimanfaatkan dengan baik, informasi publik yang tersedia juga telah selalu terbarukan, alur pelayanan pada aplikasi RAGEM pun telah cukup dapat dipahami oleh pengguna, dan aduan yang masuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada meskipun masih lambatnya respons OPD terkait dalam penanganan aduan. Pada indikator sosialisasi, Diskominfo Kota Serang dinilai masih kurang melakukan sosialisasi tentang aplikasi RAGEM kepada masyarakat, kurangnya penyuluhan secara langsung kepada masyarakat dan secara tidak langsung melalui media elektronik seperti media sosial, OPD terkait yang bekerja sama dalam RAGEM dalam penanganan pun masih dinilai kurang dalam sosialisasinya.

3. Adaptasi

Indikator adaptasi menurut Duncan merupakan sebuah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Dalam penelitian ini, indikator adaptasi menyumbang 86,44% dari keseluruhan tingkat efektivitas RAGEM.



Gambar 3
Tampilan Jenis Layanan di Website RAGEM
 Sumber : <https://ragem.serangkota.go.id/>, 2025.

Gambar 3 menunjukkan bahwa adaptasi pada website RAGEM terlihat sudah ada, dimana ada layanan yang bisa diakses oleh masyarakat. Dimana ada 6 (enam) layanan yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Serang diantaranya : berita terkini pemerintah Kota Serang, RABEG sebagai layanan sarana aduan masyarakat, GELATI layanan untuk mencari lokasi di Kota Serang, PPID layanan untuk dokumentasi informasi, JDIH layanan tentang akses produk hukum dan Serang Siaga atau call center 112 layanan gawat darurat. Layanan ini bisa diakses dimana saja oleh masyarakat. Pada indikator peningkatan kemampuan, aplikasi RAGEM dinilai sudah dapat diakses melalui berbagai perangkat dan fitur-fitur yang tersedia sudah dapat diakses dengan cukup lancar, informasi yang tersedia juga sudah mengikuti kebutuhan masyarakat Kota Serang masa kini, namun masih ada kelambatan dalam pembaharuan aplikasi RAGEM. Pada indikator sarana dan prasarana, aplikasi RAGEM telah dapat digunakan secara lancar dan operator yang bertugas dalam menindaklanjuti aduan dinilai sudah cukup terampil.

D. SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan Efektivitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Aplikasi RAGEM di Kota Serang dinyatakan efektif karena mendapatkan penilaian lebih dari 70%. Efektivitas aplikasi RAGEM memperoleh penilaian sebesar 77,95%, dimana indikator pencapaian tujuan menyumbang sebesar 76,15%, indikator integrasi menyumbang sebesar 73,50%, dan indikator adaptasi menyumbang 86,44%. Hasil tersebut diperkuat dengan penilaian responden yang menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi RAGEM di Kota Serang berada dalam kategori penilaian yang baik. Meskipun masih terdapat kendala khususnya pada indikator adaptasi, terutama dalam pembaharuan sistem dan meningkatkan jangkauan sosialisasi untuk masyarakat Kota Serang.

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian ini, Peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang, diharapkan meningkatkan sosialisasi mengenai "RAGEM" secara aktif kepada masyarakat Kota Serang, terutama melalui media elektronik seperti sosial media instagram, website dan iklan sehingga masyarakat Kota Serang dapat merasakan manfaat dari kehadiran aplikasi RAGEM.
- Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang dan Pemerintah Kota Serang, perlu menyediakan unit komputer khusus untuk RAGEM yang tersedia bagi operator RAGEM dan OPD lainnya agar mereka bisa fokus mengurus RAGEM.

- c. Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang, perlu melakukan *upgrade system* yang lebih rutin minimal tiap dua bulan sekali pada aplikasi RAGEM demi menjamin keamanan data pengguna dan untuk memantau kinerja aplikasi sehingga masalah dapat teridentifikasi dengan cepat.

REFERENSI

- Affairs, D. of E. and S. (2024). *United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development - With the addendum on Artificial Intelligence*. Stylus Publishing, LLC.
- Andriyus, Rusadi, S., & Monalisa. (2023). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi 'Sitanjak Makin Mantap' Oleh Dinas Sosial. *Jurnal Governansi*, 9(2), 95–102. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.7219>.
- I. Khoirunnisa, T. Yuningsih, and T. Djumiarti. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi "RAGEM" (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol. 13(1): 1-21. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i1.42443>.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. (2023). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 108 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022*. Jakarta.
- Nizar, I. ., Hasanah, B. ., Annisarizki, A., & Mulyati, B. (2023). The Analysis of Public Service Management in Kota Serang. The Study of the online Application "RABEG" (Reaksi atas Berita Warga). *Indonesian Journal of Social Science Research*, 4(2): 278-284. <https://doi.org/10.11594/ijssr.04.02.16>.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Pangestu, D., & Anggraini, W. (2022). Strategi Pemerintah Daerah dalam Mengembangkan Kota Cerdas (Smart City) Melalui Smart Government di Kota Serang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2): 130-141. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.660>.
- Presiden RI. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta.
- Rivaldi, dkk. (2023). Implementasi E-Government Berbasis Aplikasi Ragem Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Serang, *Jurnal Sosial dan Humaniora (JIMBA)*, Vol. 1(1): 35-47.
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah: Collaboration and E-Literacy: Key Success Innovation of Local E-Government. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1): 61–80. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>.
- Sabila, Asih. (2022) *Efektivitas Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Online dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Serang*. Diploma Thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Scott, M., DeLone, W., & Golden, W. (2016). Measuring eGovernment Success: A Public Value Approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3): 187–208. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>.
- Veronica M, dkk. (2022). Efektifitas Teknologi Informasi Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Governance*, Vol. 2(2): 1-8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/42133/37287>.
- Walikota Serang. (2017). *Peraturan Walikota Serang Nomor 47 Tahun 2017 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Serang.
- Walikota Serang. (2018). *Keputusan Walikota Serang Nomor 487/Ket.17/Hukum/2018 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi 'RABEG' Kota Serang*. Serang.
- Walikota Serang. (2018). *Peraturan Walikota Serang Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Serang.
- Walikota Serang. (2020). *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*. Serang.