

# **Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang**

Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih, Titik Djumiarti

**Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (027) 7465407 Faksimile (024)7465402

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan pembaharuan yang dibutuhkan pemerintah dan masyarakat dalam jangka waktu panjang. Oleh demikian, diciptakannya aplikasi “RAGEM” merupakan aplikasi *online* yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang dibentuk sebagai media untuk kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi publik dan sebagai media dalam menampung laporan pengaduan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” yang mengacu pada karakteristik inovasi dan mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendorong Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM”. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” dilihat dari fenomena yang mengacu pada karakteristik inovasi pelayanan menurut Everett M. Rogers yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemudahan diamati, dan kemungkinan dicoba. Sedangkan dalam melihat faktor penghambat dan faktor pendorong dilihat dari faktor organisasi, faktor budaya, dan faktor manusia menurut Fontana. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahun 2023 terdapat penurunan tingkat penyelesaian pelaporan dibandingkan tahun sebelumnya semua laporan dapat terselesaikan. Kendala dalam pelaksanaannya yaitu belum terlaksana secara optimal dan memiliki beberapa masalah mulai dari sumber daya manusia, kecepatan, infrastruktur listrik yang kurang memadai, respon aplikasi hingga kualitas dari aplikasinya sendiri. Namun begitu, secara umum aplikasi “RAGEM” memberikan nilai lebih, manfaat, dan kepuasan bagi pemerintah dan masyarakat Kota Serang. Demi menjaga kinerja “RAGEM” sebagai suatu aplikasi, disarankan pihak pengelola untuk melakukan pemeliharaan rutin pada aplikasi “RAGEM” dan perlunya sosialisasi yang merata ke masyarakat agar “RAGEM” lebih dikenal.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi “RAGEM”, Pengaduan Publik

## ***ABSTRACT***

*The government and the public need public service innovation as a long-term breakthrough renewal. The Communication and Informatics Office of Serang City manages the "RAGEM" application, which serves as an online platform for the community to access public information and report complaints. This study aims to analyse the implementation of public service innovation through the "RAGEM" application, which refers to the characteristics of innovation and describes the inhibiting factors and driving factors of public service innovation through the "RAGEM"*

*application. The implementation of public service innovation through the "RAGEM" application is seen in phenomena that refer to the characteristics of service innovation according to Everett M. Rogers, namely relative advantage, suitability, complexity, ease of observation, and the possibility of trying. Meanwhile, in looking at the inhibiting factors and driving factors, it is seen from organisational factors, cultural factors, and human factors, according to Fontana. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques of interview, observation, and documentation. The reporting completion rate decreased in 2023 compared to the previous year; all reports could still be completed. The obstacles to its implementation are that it has not been implemented optimally and has several problems ranging from human resources, speed, inadequate electrical infrastructure, and application response to the quality of the application itself. However, in general, the "RAGEM" application provides added value, benefits, and satisfaction for the government and the people of Serang City. In order to maintain the performance of "RAGEM" as an application, it is recommended that the manager conduct routine maintenance on the "RAGEM" application and consider the need for evenly distributed socialisation to the community so that "RAGEM" is better known.*

**Keywords:** *Innovation Public Services, "RAGEM" Application, Public Reports*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kolaborasi dalam pengembangan layanan publik dapat menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan *SDG's* secara menyeluruh. Dengan mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah, serta ditingkatkan pada fungsi pelayanan publik dan performa sumber daya manusia. Wujud konkret kontribusi pemerintah pusat mewujudkan agenda global *Sustainable Development Goals (SDG's)* diperjelas dengan hadirnya Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 mengenai Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang menjelaskan agenda pembangunan dan program Aksi Nasional Tahun 2020-2024.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 mengenai Inovasi Daerah menjabarkan bahwa inovasi daerah memiliki tujuan dalam peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah serta yang menjadi tujuan seperti ditingkatkannya pelayanan publik. Pimpinan daerah, anggota DPRD, anggota ASN, pejabat daerah, dan masyarakat dapat menyampaikan rekomendasi inovasi daerah. Inovasi dapat memudahkan penyampaian layanan publik

antara masyarakat, pengguna layanan, pemerintah, dan penyedia layanan. Setiap daerah harus mengedepankan inovasi karena inovasi mampu menjawab keperluan masyarakat yang makin rumit. Masyarakat dapat berharap untuk menerima layanan yang tepat dan cepat seiring dengan semakin rumitnya kebutuhan masyarakat. Melalui inovasi, layanan dapat tersampaikan dengan cepat dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Proses globalisasi di dunia saat ini meningkat pesat dalam hal pemanfaatan teknologi digital yang memberikan dampak secara langsung kepada kehidupan masyarakat. Indonesia ialah salah satu negara yang mempunyai *user* internet tertinggi di dunia. Pada Januari 2022 dengan total 204,7 juta *user* internet, berdasarkan studi *We Are Social*. Dibandingkan dengan angka tahun sebelumnya, hanya terjadi sedikit kenaikan sebesar 1,03%. Pada Januari 2021, Indonesia memiliki 202,6 juta *user* internet. Selama lima tahun terakhir, adanya peningkatan *user* dalam memakai internet secara stabil. Total *user* internet di Tanah Air meningkat secara nasional sebesar 54,25% selama tahun 2018. Dibandingkan dengan angka tahun sebelumnya, hanya terjadi sedikit kenaikan sebesar 1,03%. Pada Januari 2021, Indonesia memiliki 202,6 juta pengguna internet (50 persen). Hal ini menandakan tingkat penetrasi

internet nasional mengalami peningkatan secara signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Menurut data Ombudsman, disimpulkan bahwa pengaduan pelayanan publik masih belum terwakili dengan baik di masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan media yang efektif dan efisien untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses peningkatan standar pelayanan publik di masyarakat.

Peningkatan ini mempengaruhi kinerja di sektor swasta di mana hal tersebut tidak diikuti perkembangannya pada sektor publik sehingga terjadi kesenjangan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat antara kinerja sektor swasta dan sektor publik. Terdapat berbagai macam faktor yang menentukan kualitas kinerja pelayanan publik, sebagai contoh yaitu dengan menyerap masukan, saran, serta kritik dari masyarakat mengenai permasalahan yang sedang terjadi. Mengacu kepada Pasal 36 juga Pasal 37 UU 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik. Di mana wajib bagi penyelenggara pelayanan publik dalam pemberian sarana pengaduan serta penugasan pejabat yang ahli dalam pengelolaan pengaduan.

Pelayanan publik bertujuan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah sebagai pelayan publik dapat melakukan hal tersebut, mengingat kebutuhan masyarakat selalu berubah dan dinamis. Pada hakikatnya, pelayanan terdiri dari penyelenggara atau pelaksanaan pelayanan dan penerima pelayanan tersebut, atau yang disebut dengan *customer* di era sekarang. Seperti halnya perusahaan publik saat ini, pelayanan publik baru dapat menawarkan layanan *customer* yang unggul kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, layanan publik harus terus ditingkatkan dan diperbarui agar mencerminkan tren masyarakat dan memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berubah. Pemerintah dalam kapasitasnya sebagai pelayan publik harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Tujuan pelayanan publik

adalah untuk memenuhi tuntutan dan preferensi masyarakat.

Di era kemajuan teknologi yang sangat cepat ini, inovasi layanan tidak diragukan lagi merupakan sebuah terobosan yang dibutuhkan masyarakat dan pemerintah untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan. Sehingga pemerintah maupun organisasi bisnis perlu menerapkan berbagai strategi untuk menciptakan sistem pelayanan yang cepat dan efektif. Salah satu caranya adalah melalui pengembangan layanan inovatif, khususnya di bidang kemanfaatan dan kemudahan penggunaan layanan yang bermanfaat bagi organisasi dan komunitas. Namun, suatu gagasan inovasi tak harus menghasilkan penemuan baru; sebaliknya, pemerintah harus mampu menggabungkan strategi baru, pertumbuhan layanan, atau peningkatan kualitas layanan publik. Meskipun inovasi hadir di organisasi-organisasi publik, kemajuannya tidak secepat yang terjadi di sektor swasta. Hal ini dapat disebabkan oleh sistem penghargaan dan hukuman di sektor publik yang tidak berfungsi secara efektif karena pejabat tidak dapat didorong untuk bekerja dengan baik dan tidak dapat dengan cepat melakukan inovasi karena penilaian pada perusahaan sektor publik cenderung subjektif. Mousa dkk (2018), menjabarkan bahwa minimnya inovasi di sektor publik mungkin disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang bagaimana inovasi sebenarnya terjadi di perusahaan sektor publik. Selain itu, bakunya struktur organisasi pada perusahaan sektor publik berkontribusi terhadap ketidaksukaan terhadap perubahan, dibandingkan dengan perusahaan sektor swasta, yang terpaksa beradaptasi agar tetap berada di depan para pesaingnya. Agar daerah dapat berkembang dengan cepat maka pembangunan daerah perlu dilakukan melalui pembaharuan atau inovasi.

Di masa revolusi 4.0, pelayanan publik yang efektif adalah yang dapat menekan total individu yang berkunjung ke kantor untuk menerima pelayanan (*zero kunjungan*). Mengingat keadaan dunia sekarang, inovasi pelayanan publik memainkan peran penting dalam aktivitas pelayanan, terutama pada

organisasi di sektor publik. Inovasi yang dapat membawa kesuksesan di bidang ekonomi juga sosial dikatakan berhasil. Karena inovasi pada akhirnya harus mampu memberikan kemudahan dan nilai yang bermakna, maka inovasi yang sukses ialah inovasi yang dapat memberikan nilai signifikan bagi *costumer*, lingkungan, dan kelompok di masa yang bersamaan. Guna mengimbangi permasalahan tersebut, pemerintah harus segera beradaptasi dengan melakukan pembenahan secara menyeluruh dari pusat hingga daerah. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah pada penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi. Dalam menggunakan teknologi seperti *gadget* atau *handphone* pengguna harus terkoneksi menggunakan internet, dengan demikian pengguna *gadget* dapat terhubung dalam suatu jaringan dengan pengguna yang terkoneksi dengan internet.

Salah satu kota di Provinsi Banten yang menjadi pusat pemerintahan provinsi adalah Kota Serang. Berkembangnya Kabupaten Serang mengakibatkan wilayah kota ini cukup luas. Tujuan atau keinginan yang semakin meningkat dalam masyarakat untuk melihat kemajuan dalam pelayanan publik, pembangunan, dan sistem pemerintahan agar cepat tercapainya ketentraman masyarakat merupakan landasan dalam perencanaan Kota Serang.

Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang terus berusaha agar peningkatan kualitas pelayanan dengan melaksanakan beragam inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut dengan sebutan *E-Government*. Konsep pembangunannya tak lagi berfokus pada *face to face* saja, melainkan sudah memakai konsep pelayanan berbasis teknologi digital. Salah satu inovasinya ialah aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) yang mulai dilaksanakan sejak tahun 2021. Tujuan dilaksanakannya aplikasi “RAGEM” adalah 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 Elektronik (SPBE).

Berdasarkan data inovasi daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, latar belakang dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) ini adalah untuk memudahkan dan menyatukan semua jenis aplikasi layanan informasi yang telah dibuat sebelumnya. Tujuan dari diciptakannya aplikasi “RAGEM” yaitu untuk menggunakan pelayanan publik yang ada diaplikasinya “RAGEM”. Jadi apapun itu pelayanannya, sudah ada di sana. Jadi cita-citanya untuk memudahkan agar lebih *simple* atau praktis menjadikannya satu pintu, tidak terlalu banyak aplikasi yang di *download*. Sayangnya, pengguna aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika yang dirilis sejak 30 Mei 2021 Kota Serang masih terbilang sedikit. Hal ini terlihat dari jumlah masyarakat yang mengunduh program tersebut, padahal program tersebut sudah tersedia untuk diunduh di *Google Play Store* dan bisa didapatkan oleh semua orang.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Aplikasi “RAGEM” Tahun 2023

No.	Pengguna	Jumlah Orang
1.	Masyarakat Kota Serang	1.220
2.	Pegawai OPD Pemerintah Kota Serang	117
	<b>Jumlah</b>	<b>1.337</b>

Sumber : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2023

Permasalahan yang terjadi pada pengelolaan aplikasi “RAGEM” baik secara internal maupun secara eksternal tentunya perlu segera dibenahi. Sehingga mempertimbangkan rumitnya permasalahan penyempurnaan *e-government* dan perkembangan teknologi informasi di bidang pelayanan publik. Sehingga penelitian ini penting dilaksanakan dalam mempelajari, menyelidiki, menganalisis, juga mengatasi tantangan yang terkait dengan transformasi sistem informasi pelayanan publik tradisional, yang dulunya dianggap konvensional, menjadi *modern*. Inovasi aplikasi “RAGEM” diharapkan dapat mencapai keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di mana merupakan tuntutan dari masyarakat. Berdasarkan atas beberapa penjelasan

sebelumnya, diperlukan kajian lebih lanjut terkait dengan potensi serta peluang dalam optimalisasi pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat Kota Serang terutama dalam meningkatkan layanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat secara efisien serta efektif dengan pengaduan publik. Sehingga, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Pertanyaan yang akan dijawab adalah “Mengapa Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dinilai masih belum optimal”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang mengacu pada karakteristik inovasi, dan mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendorong Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

## TINJAUAN TEORI

### A. Administrasi Publik

Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008:2), Administrasi dijabarkan menjadi pengarahannya, pemerintahan, aktivitas pelaksanaan, aktivitas pengarahannya, penciptaan prinsip-prinsip pelaksanaan kebijakan publik, kegiatan menganalisis, menyeimbangkan dan menyajikan keputusan, pertimbangan kebijakan, sebagai hasil kerja individu dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, serta sebagai suatu arena lapangan karya akademis dan teoritis. Sedangkan pengertian administrasi publik menurut Henry (dalam Mulyadi, 2015) mengatakan perpaduan luas antara teori dan praktik dengan tujuan mendorong kebijakan publik yang lebih responsif terhadap tuntutan masyarakat dan mengembangkan pengetahuan pemerintah dalam interaksinya dengan masyarakat.

Nicholas Henry (dalam Keban, 2014: 8) menerangkan bahwasannya Organisasi

publik, yang berkaitan dengan berbagai jenis organisasi dan perilaku birokrasi, manajemen publik, yang berkaitan dengan ilmu dan sistem manajemen, evaluasi dan produktivitas program, anggaran publik, dan manajemen SDM, dan implementasi, yang berkaitan dengan perumusan dan penerapan kebijakan publik, privatisasi, administrasi antar pemerintah, dan etika birokrasi, adalah beberapa contoh ruang lingkup administrasi publik. Nicholas Henry dalam melihat ruang lingkup administrasi publik menekankan pada organisasi publik yang di dalamnya termasuk struktur atau model organisasi dan perilaku aparatur birokrasi.

Menurut Nicholas Henry dalam Keban (2014: 31) terjadinya 5 paradigma dalam administrasi negara, seperti :

1. Paradigma 1 (1900-1926) diketahui sebagai gambaran dikotomi administrasi vs politik. Leonard D. White dan Frank J. Goodnow adalah tokoh dari pandangan dunia ini. Goodnow mencatat dalam esainya tahun 1900 yang berjudul "Politik dan Administrasi" bahwa meskipun politik harus fokus pada kebijakan atau ekspresi keinginan rakyat, administrasi harus memperhatikan pelaksanaan keinginan rakyat. Pemisahan cabang politik dan eksekutif pemerintahan dilambangkan dengan cabang legislatif, yang mencerminkan kemauan rakyat, dan cabang eksekutif, yang melaksanakannya. Dalam hal ini, peran peradilan adalah mendukung lembaga legislatif dalam menetapkan tujuan dan merumuskan kebijakan. Menurut paradigma ini, administrasi seharusnya dipandang tidak bermoral dan hanya mementingkan peningkatan efektivitas dan keekonomian birokrasi pemerintahan.
2. Paradigma 2 (1927-1937) disebut dengan paradigma prinsip administrasi. Tokoh-tokoh terkemuka dalam pandangan dunia ini, seperti Fayol dan Taylor, serta Gullick dan Urwick, sangat terkena dampaknya. Mereka menjadikan prinsip-prinsip administrasi sebagai pusat perhatian bagi bidang administrasi publik. Kerangka kerja

POSDCORB (Perencanaan, Pengorganisasian, Penempatan Staf, Pengarahan, Pengendalian, Pelaporan, dan Penganggaran), yang seharusnya dapat diterapkan secara luas, menguraikan konsep-konsep ini.. Sementara itu, situs administrasi publik tak pernah disebutkan secara eksplisit karena gagasan tersebut diasumsikan berlaku di mana saja, termasuk entitas pemerintah.

3. Paradigma 3 (1950-1970) ialah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Morstein-Marx adalah seorang editor buku "*Elements Of Public Administration*" Herbert Simon mempersoalkan kepraktisan atau sifat tidak realistis dari pembagian antara politik dan administrasi pada tahun 1946. Ia juga berpendapat bahwa prinsip-prinsip administrasi tidak konsisten dan biasanya tidak dapat diterapkan. Karena prinsip-prinsip panduan administrasi publik memiliki beberapa kelemahan, maka berkembanglah paradigma baru yang memandang administrasi publik sebagai ilmu politik dengan penekanan yang terdistribusi, dengan lokusnya pada birokrasi pemerintah. Sayangnya, banyak dari mereka yang tidak setuju dengan sembilan prinsip panduan administrasi tidak memberikan alternatif terhadap penekanan sempit pada administrasi publik.
4. Paradigma 4 (1956-1970) ialah Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Prinsip-prinsip manajemen yang telah dipahami sebelumnya diartikulasikan secara penuh dan obyektif dalam paradigma ini. Paradigma ini berfokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penggunaan teknologi kontemporer seperti analisis sistem, riset operasi, dan metode kuantitatif. Dalam paradigma ini, muncul dua jalur pertumbuhan yang berbeda: jalur pertama berpusat pada kemajuan ilmu administrasi murni dan didukung oleh penelitian psikologi sosial, sedangkan jalur lainnya lebih mementingkan kebijakan publik. Semua

topik yang dibahas di sini dipandang relevan baik bagi administrasi publik maupun sektor bisnis. Karena ini adalah lokusnya, pemisahan tidak mungkin dilakukan.

5. Paradigma 5 (1970-sekarang) ialah Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik yang berfokus dan lokus yang dijabarkan dengan baik. Menurut paradigma ini, keprihatinan dan kepentingan publik menjadi lokus administrasi publik, dengan teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik menjadi fokus utamanya. Fokus dan lokasi paradigma ini membedakannya dari sejumlah paradigma sebelumnya.
6. Paradigma 6 (1990-sekarang) ialah Administrasi Publik Sebagai *Governance*. Berdasarkan evolusi ilmu administrasi publik yang terdiri dari beberapa paradigma yang telah disebutkan sebelumnya, maka paradigma keenam merupakan paradigma terkini.

## B. Manajemen Publik

Secara umum, Perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian merupakan contoh fungsi manajemen; Sumber daya manusia, keuangan, informasi, politik juga lainnya. Manajemen publik adalah studi interdisipliner tentang ciri-ciri organisasi (Harbani Pasolong, 2010:83). Paradigma manajemen publik bergerak dari Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS). Pada paradigma OPA Melalui sejumlah departemen pemerintah, pemerintah berkonsentrasi pada penyediaan layanan publik langsung. Program publik dilaksanakan oleh organisasi. Karena lembaga-lembaga publik merupakan sistem tertutup, maka kecil sekali peluang bagi keterlibatan warga negara. NPM atau New Public Management muncul karena menganggap paradigma sebelumnya yaitu Old Public Administration (OPA) kurang efektif karena terdapat berbagai keluhan terhadap sektor publik seperti kinerja semakin menurun, banyak terjadi penyimpangan,

cenderung inefisien serta tidak memperhatikan kepentingan para pengguna layanan. NPM dipandang sebagai metode pendekatan administrasi publik yang menggunakan keahlian dari bidang manajemen perusahaan dan bidang lainnya untuk meningkatkan kinerja, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik dalam birokrasi yang kontemporer (Vigoda, 2003:812).

Dalam perkembangan *New Public Management* (NPM) menuai banyak kritikan sehingga muncul paradigma *New Public Service* (NPS). Terdapat 7 prinsip NPS (Dehanrdt & Dehanrdt, 2000;2003;2007) yang berbeda dari OPA dan NPM yaitu (1) Daripada berusaha mengatur atau membimbing masyarakat ke arah yang baru, fungsi utama pelayanan publik ialah membantu individu dalam mengartikan dan mencapai tujuan yang disepakati bersama. Administrator publik perlu membangun pemahaman bersama tentang apa yang mendefinisikan kepentingan publik. Mereka juga perlu bekerja sama untuk mengembangkan proses kolaboratif dan upaya kolektif untuk memenuhi kebutuhan publik. Yang terakhir, kepentingan publik lebih sering ialah hasil diskusi mengenai berbagai nilai bersama dibandingkan akumulasi kepentingan pribadi individu. (5) Selain pasar, pegawai publik juga perlu menyadari komponen peraturan perundang-undangan, nilai-nilai masyarakat, norma politik, standar profesional, dan kepentingan publik, (6) Proses kolaboratif dan kepemimpinan inklusif akan menjadikan organisasi publik dan jaringan tempat mereka beroperasi menjadi lebih sukses dalam jangka panjang. (7) Pegawai negeri dan warga negara yang mengabdikan pada perbaikan masyarakat lebih baik dalam memajukan kepentingan publik dibandingkan manajer wirausaha yang memperlakukan uang sebagai miliknya.

### C. Pelayanan Publik

Rahman dkk (2008:3) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu penawaran yang dilakukan oleh organisasi publik dalam contoh ini pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk pemanfaatan fasilitas umum, baik yang bersifat jasa maupun non-

pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Mengenai Tata Cara Umum Terselenggaranya Pelayanan Publik menyebutkan berbagai asas Pelayanan Publik seperti :

1. **Transparansi.** Jelas, sederhana, dan tersedia bagi semua orang yang membutuhkannya. Penjelasannya juga cukup lengkap dan mudah dipahami.
2. **Akuntabilitas.** Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dapat dipertanggungjawabkan.
3. **Kondisional.** Mempertimbangkan keadaan dan kapasitas donor dan penerima, dengan tetap menjunjung tinggi konsep efektivitas dan efisiensi.
4. **Partisipatif.** Mendorong keterlibatan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, tujuan, dan keinginan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tak diskriminatif dengan tak membeda-bedakan berdasarkan faktor-faktor seperti gender, kelas, warna kulit, agama, etnis, atau kedudukan ekonomi
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Penyedia dan penerima layanan publik wajib menjunjung tinggi hak dan tanggung jawab masing-masing.

Sedangkan menurut Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Mengenai Tata Cara Umum Terselenggaranya Pelayanan Publik juga menjabarkan mengenai 10 prinsip pada terselenggaranya pelayanan publik, seperti :

1. **Kesederhanaan.** Tata cara pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah diikuti.
2. **Kejelasan.** mencakup hal-hal sebagai berikut: (1) Spesifikasi administratif dan teknis pelayanan publik (2) Satuan kerja/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan menangani pengaduan, kekhawatiran, dan konflik terkait penyelenggaraan pelayanan publik, (3) Informasi mengenai harga dan pembayaran metode pelayanan publik.
3. **Kepastian waktu.** Penyelenggaraan pelayanan publik dapat selesai dalam jangka waktu tertentu.

4. Akurasi. Barang pelayanan publik diterima secara sah, benar, dan akurat.
5. Keamanan. Prosedur dan barang pelayanan publik menawarkan kepastian dan kejelasan hukum.
6. Tanggung jawab. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pimpinan penyelenggara pelayanan publik maupun instansi yang diberikan kewenangan bertugas memberikan pelayanan dan menangani pengaduan dan permasalahan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Kecukupan tenaga kerja dan alat lainnya, seperti tersedianya fasilitas teknologi informasi dan telekomunikasi.
8. Kemudahan akses. kedudukan prasarana dan sarana pelayanan yang memadai dan terbuka untuk umum, mampu memanfaatkan telekomunikasi, dan teknologi informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan persahabatan. Penyedia layanan harus berperilaku baik, sopan, baik hati, dan jujur dalam memberikan layanannya.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus rapi, bersih, dan terawat. Selain itu juga harus mempunyai ruang tunggu yang nyaman, rapi, dan sehat, serta fasilitas lain seperti toilet, tempat parkir, dan tempat ibadah.

Penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara pembangunan ekonomi, lembaga independen bentukan pemerintah, dunia usaha yang berwenang melaksanakan fungsi serta tugas pelayanan publik, serta dunia usaha yang bekerja sama dan dikontrak dalam melakukan beberapa fungsi serta tugas pelayanan publik semuanya terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang sebenarnya. dan sektor publik atau swasta, yang menangani tugas dan tanggung jawab pelayanan publik tertentu yang berada di luar lingkup pemerintah pusat atau daerah.

#### **D. Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik adalah sebuah inovasi pelayanan yang bersifat unik, inovatif, atau bersifat penyesuaian yang baik secara langsung maupun tidak langsung membantu masyarakat. Dengan kata lain,

inovasi dalam pelayanan publik tidak harus berupa penemuan baru; sebaliknya, hal ini dapat timbul dari perluasan atau peningkatan rangkaian pekerjaan yang sudah ada. Hal ini karena inovasi bersifat kontekstual, dan tidak terbatas pada satu ide atau praktik saja. Menurut Larasati (2015:19-20), Inovasi adalah proses menciptakan hal-hal baru baik itu konsep dan metode baru. Perkembangan fungsi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh organisasi birokrasi bergantung pada terus menerus mengalirnya teknik pelayanan baru yang ibarat oksigen. Inovasi merupakan urat nadi yang terus mengalir menuju lahirnya ide-ide baru, yang kemudian disemai dan ditumbuhkan secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas dalam mewujudkan kehidupan bermasyarakat yang bermartabat. Kemajuan sejati dalam mencapai efisiensi, kemanjuran, dan hasil berkualitas tinggi dalam penyediaan layanan publik adalah inovasi sebagai kreativitas. Inovasi adalah proses menghasilkan pendekatan baru, teknik baru, atau kombinasi baru dari teknik yang sudah ada yang mengarah pada pengembangan barang, jasa, atau konsep baru untuk proses baru. Membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat merupakan tujuan akhir birokrasi, setidaknya bagi birokrasi yang memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan Permenpan No.30 Tahun 2014 mengenai tata cara inovasi pelayanan publik poin E yang menjabarkan mengenai inovasi pelayanan publik ialah suatu terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan suatu manfaat bagi masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung. Ada 3 prinsip dari inovasi pelayanan publik, diantaranya:

1. Akuntabilitas, dapat dijadikan bahan pertimbangan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.
2. Transparansi, Informasi tersebut harus jelas, sederhana, dan dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkannya, serta dijelaskan secara memadai dan sederhana, dan

3. Independen, tak memihak pada pihak manapun.

Tipologi inovasi pelayanan publik dalam birokrasi tersusun cara (pelayanan baru maupun pelayanan yang diperbaiki), penciptaan kombinasi sistem yang ada saat ini atau pembentukan sistem dasar dengan membentuk organ atau lembaga baru, serta penemuan dan penerapan sistem baru melalui penggunaan instrumen kebijakan baru, penciptaan proses pelayanan, dan penemuan sistem baru. konsep yang mewujudkan proses perubahan itu sendiri. Di era digital ini, inovasi sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan modern. Dalam kaitannya dengan dinamika dan pergeseran peradaban masyarakat, inovasi juga sama pentingnya. Di era *modern* persaingan global yang ketat, kemampuan organisasi dalam mengelola inovasi sebagai faktor organisasi sangatlah penting. (Larasati, 2015: 20). Fontana (2011), menjabarkan bahwa ada berbagai faktor yang dapat merangsang sebuah inovasi dalam organisasi diantaranya :

1. Faktor organisasi, memerlukan individu dan tim yang inovatif dalam bisnis, oleh karena itu bisnis harus menciptakan suasana yang mendukung inovasi.
2. Faktor budaya, budaya organisasi yang mencakup menjaga pendekatan sistem terbuka, terbuka terhadap ide-ide baru, dan menjaga keseimbangan antara penerimaan kondisi dan situasi yang ambigu—memainkan pengaruh yang signifikan dalam mendorong dan mempertahankan inovasi.
3. Faktor manusia, untuk mendukung karyawan menjadi individu yang kreatif, organisasi harus melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusianya melalui pelatihan dan pengembangan, dukungan pembinaan dalam organisasi, serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, memakai jenis teknik

*sampling* yakni *Purposive Sampling*. Sumber data penelitian terdiri dari data primer yang terdiri dari hasil wawancara. Sementara data sekunder terdiri dari berbagai sumber seperti website resmi aplikasi “RAGEM”, SK Penetapan Inovasi Daerah Kota Serang Tahun 2023, SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang tentang Penunjukan *Helpdesk* Aplikasi “RAGEM” pada Diskominfo Kota Serang, Peraturan Walikota No.36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Serang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

Inovasi pelayanan publik merupakan strategi percepatan dalam peningkatan pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang menciptakan sebuah inovasi yaitu aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*). Aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) merupakan sebuah inovasi yang diciptakan dan ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang mengenai layanan publik di Kota Serang. Inovasi aplikasi “RAGEM” diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi publik dan dalam melakukan pengelolaan pengaduan kepada pemerintah yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara konvensional saat ini sudah bisa dilakukan secara digital atau online yang artinya layanan tersebut sekarang lebih terjangkau untuk masyarakat lebih efektif dan efisien. Dengan adanya inovasi aplikasi “RAGEM” ini diharapkan dapat meningkatkan cakupan pengguna aplikasi “RAGEM”. Inovasi aplikasi “RAGEM” dapat dilihat pelaksanaannya dari karakteristik inovasi yaitu *relative advantage* atau

keuntungan relatif, compability atau kesesuaian, complexity atau kerumitan, triability atau kemungkinan dicoba dan observability atau kemudahan diamati.

**a. Relative Advantage  
(Keuntungan Relatif)  
dari Inovasi Layanan  
Aplikasi “RAGEM”**

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana sebuah inovasi dapat memberikan keuntungan bagi penggunanya. Semakin menguntungkan bagi penerima, maka semakin cepat tersebarnya inovasi tersebut. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Metode baru yang dihasilkan dari sebuah inovasi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam memberikan pelayanan publik di Kota Serang. Tingkat keuntungan relatif suatu inovasi dapat dilihat berdasarkan nilai lebih, manfaat, kepuasan dan komponen penting yang menunjang pelaksanaan inovasi tersebut, dari pengukuran tersebut dapat diketahui apakah inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang memiliki keuntungan bagi Dinas, Kota maupun masyarakat.

**b. Nilai Lebih dari Inovasi  
Layanan Aplikasi  
“RAGEM” bagi  
Pemerintah dan  
Masyarakat**

Suatu inovasi harus memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Hasil penelitian pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa nilai lebih dari inovasi aplikasi “RAGEM” oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dan masyarakat. Kelebihan Inovasi aplikasi “RAGEM” bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yaitu dapat

memajukan Kota Serang untuk lebih dikenal lagi melalui inovasinya terutama sebagai penunjang *smart city* di Kota Serang. Bagi masyarakat, kelebihan inovasi aplikasi “RAGEM” yaitu pada keterjangkauan, dengan adanya inovasi tersebut pelayanan publik lebih efektif dan efisien, seperti yang dirasakan oleh masyarakat Kota Serang lebih mudah dalam mengakses layanan publik di Kota Serang yaitu hanya melalui aplikasi “RAGEM” sudah bisa mengakses berbagai layanan tanpa harus datang ke OPD terkait serta mendownload banyak aplikasi layanan lainnya cukup di aplikasi “RAGEM” saja. Sehingga pelayanan menjadi lebih dekat dan terjangkau, masyarakat juga dapat menghemat waktu dan biaya transportasi dalam mengurus layanan. Sehingga dapat dikatakan pada hasil penelitian ini pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” sudah optimal jika dilihat dari indikator nilai, karena pada pelaksanaannya aplikasi “RAGEM” telah memberikan nilai lebih bagi masyarakat dan pemerintah.

Sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa nilai lebih dari inovasi ini yaitu dapat memajukan Kota Serang untuk menunjang *smart city* agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Eka (2022) dan Arofah (2020). Penemuan di lapangan ditemukan bahwa pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang mengacu pada karakteristik inovasi yang terdiri dari *relative advantage, compability, complexity, triability, dan observability*. Di mana pada indikator *relative advantage* melihat suatu nilai lebih dari adanya sebuah inovasi.

**c. Manfaat dari Inovasi  
Layanan Aplikasi  
“RAGEM” bagi  
Pemerintah dan  
Masyarakat**

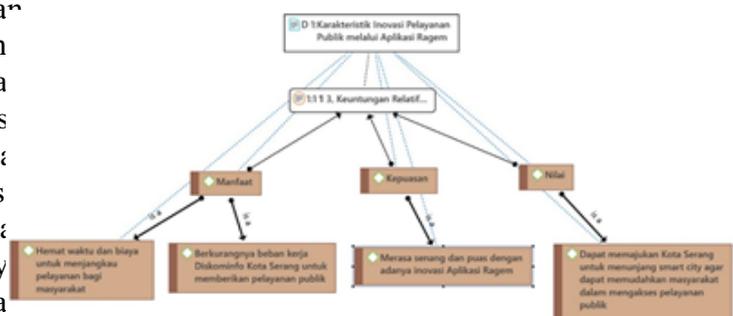
Suatu inovasi harus mempunyai keuntungan dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya. Tingkat keuntungan

suatu inovasi dapat diukur dari manfaat yang diperoleh dari adanya inovasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya inovasi aplikasi “RAGEM” memberikan manfaat bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dan masyarakat pengguna inovasi tersebut. Pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) memberikan manfaat seperti: 1) Beban kerja petugas pelayanan atau *front office* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang menjadi berkurang. Meskipun beban kerja bagi pegawai *back office* yang mengurus tentang layanan publik, tetapi dengan adanya inovasi aplikasi “RAGEM” dapat meringankan beban petugas bagian pelayanan publik di Kota Serang; dan 2) Hemat waktu dan biaya bagi masyarakat yang akan datang untuk mengajukan pelayanan, dengan adanya inovasi aplikasi “RAGEM” yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara digital atau *online*, masyarakat menjadi lebih hemat waktu dan biaya karena pelaksanaan menjadi lebih terjangkau. Contohnya bagi masyarakat Kota Serang yang lokasinya mungkin jauh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang atau OPD lainnya.

**d. Kepuasan dari Inovasi Layanan Aplikasi “RAGEM” bagi Pemerintah dan Masyarakat**

Kesenangan atau kepuasan merupakan suatu keadaan dimana seseorang mendapatkan sesuatu sesuai dengan apa yang diharapkan. Suatu inovasi yang sejalan dengan baik akan memberikan rasa kesenangan atau keuntungan bagi masyarakat selaku pengguna pelayanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa senang dan puas dengan adanya inovasi aplikasi “RAGEM” memudahkan masyarakat Kota Serang untuk mendapatkan pelayanan publik di Kota Serang, pelayanan menjadi lebih mudah dan terjangkau, sehingga masyarakat merasa senang dengan hanya melakukan pelayanan secara digital

atau *online*. Inovasi aplikasi “RAGEM” membuat masyarakat menjadi lebih hemat waktu dan biaya dalam mengurus layanan sesuai kebutuhan masyarakat, sebelum adanya inovasi aplikasi “RAGEM” harus meluangkan banyak waktunya untuk mengajukan layanan publik. Akan tetapi Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi Dinas Kominfo Kota Serang, masih merasa belum maksimal dalam pelaksanaannya, karena terkadang permohonan yang diajukan oleh masyarakat masih terdapat kendala. Selain itu, inovasi aplikasi “RAGEM” juga memberikan kepuasan bagi Kota Serang, Inovasi aplikasi “RAGEM” ini memanjakan dan meringankan masyarakat dalam mengakses layanan publik, karena pengguna layanan tidak harus mengeluarkan banyak waktu dan biaya dalam mengurus layanan publik di Kota Serang sesuai kebutuhan mereka masing-masing. Sehingga dapat dikatakan pada hasil penelitian ini pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” sudah optimal jika dilihat dari indikator kepuasan, karena pada pelaksanaannya aplikasi “RAGEM” telah memberikan kepuasan bagi masyarakat dan pemerintah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Eka (2022) dan Arofah (2020). Penemuan di lapangan ditemukan bahwa pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang mengacu pada karakteristik inovasi yang terdiri dari *relative advantage, compability, complexity, triability, dan observability*. Di mana pada indikator *relative advantage* melihat suatu kepuasan dari adanya sebuah inovasi.



Gambar 1. Nilai, Manfaat, dan Kepuasan dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti  
Sumber : Data diolah menggunakan *Software ATLAS.ti* (2023)

**e. *Compability* (Kesesuaian)  
dari Inovasi Layanan  
Aplikasi “RAGEM”**

Inovasi memiliki kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya, hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja karena inovasi yang lama telah menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang terbaru, sehingga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi yang baru secara cepat. Tingkat kesesuaian dari inovasi aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang meliputi latar belakang, sarana dan prasarana, kesesuaian dengan pengalaman lalu, dan kekesesuaian dengan kebutuhan penerima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi “RAGEM” dilatarbelakangi dari adanya keluhan masyarakat mengenai akses dalam pengaduan kepada pemerintah, bagi masyarakat yang lokasi rumahnya secara geografis jauh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang atau OPD lainnya mengeluhkan waktu dan biaya yang harus mereka korbankan untuk mendapatkan layanan sesuai kebutuhannya, sehingga diciptakan inovasi aplikasi “RAGEM” untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah dalam hal akses keterjangkauan, sehingga masyarakat menjadi lebih hemat waktu dan biaya.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM”, dalam hal ini dilihat dari kesesuaian sarana dan prasarana pendukung pada inovasi aplikasi “RAGEM”. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip salah satunya yaitu kelengkapan sarana dan prasarana. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika

(telematika). Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana penunjang inovasi aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang juga sudah cukup memadai sehingga dapat membantu pekerjaan dan pelaksanaan tugas pegawai, terutama dalam pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM”. Sarana dan prasarana di Dinas Kominfo Kota Serang sudah dilengkapi komputer, printer, *scanner*, dan lain sebagainya. Sarana dan prasarana berfungsi untuk membantu pekerjaan pegawai pada pelayanan publik untuk masyarakat melalui inovasi aplikasi “RAGEM”, dengan adanya komputer dapat digunakan untuk mengakses data informasi terbaru, sedangkan *barcode scanner* berfungsi untuk melakukan *scan* dokumen penting yang tertera, sehingga data dapat otomatis masuk tanpa harus mengetik data-data pemohon.

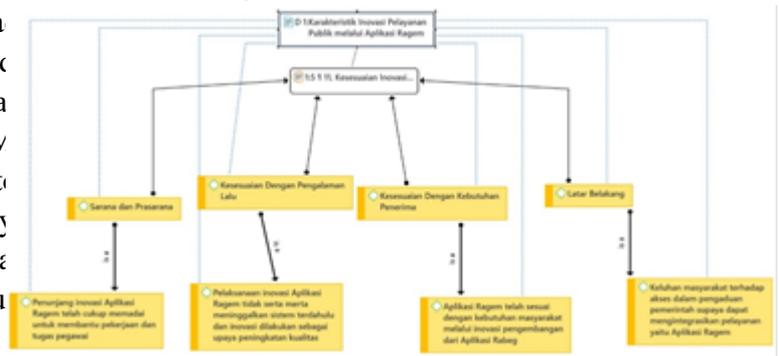
Kesesuaian dengan pengalaman lalu, suatu inovasi pelayanan publik harus mengacu pada inovasi yang sebelumnya, hal tersebut agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja. Inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru, sehingga proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi yang baru menjadi lebih cepat dan mudah. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kesesuaian pada inovasi aplikasi “RAGEM” telah sesuai dengan sebelum adanya inovasi aplikasi “RAGEM”. Pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” tidak serta merta meninggalkan sistem yang terdahulu. Prosedur dalam pengaduan contohnya di fitur *rabeg* yang ada di dalam aplikasi “RAGEM” itu sangat mudah masih sama seperti sebelum adanya inovasi aplikasi “RAGEM”. Inovasi pelayanan publik dapat dikatakan sebagai terobosan baru dari lembaga publik dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga terdapat nilai kebaruan dalam suatu inovasi yang membedakan dengan sebelumnya. Perbedaan inovasi aplikasi “RAGEM” dengan sebelum adanya inovasi tersebut yaitu dalam hal pelayanan dilakukan secara konvensional di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Serang atau OPD terkait.

Kesesuaian dengan kebutuhan penerima. Tingkat kesesuaian suatu inovasi juga dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan penggunaan aplikasi melalui inovasi aplikasi “RAGEM” dengan kebutuhan penerima atau pemohon. Inovasi aplikasi “RAGEM” ini telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebelum adanya inovasi aplikasi “RAGEM” ini masyarakat menggunakan aplikasi “RABEG” yang tentunya memudahkan masyarakat namun masih terdapat berbagai kendala, sehingga dilakukan pengembangan sebuah inovasi aplikasi “RABEG” menjadi aplikasi “RAGEM”. Dapat dikatakan pada hasil penelitian ini pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” sudah optimal jika dilihat dari indikator kesesuaian, karena pada pelaksanaannya aplikasi “RAGEM” dapat dikatakan sudah sesuai dengan inovasi sebelumnya dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pada gambar 2 merupakan hasil hasil pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti yang menunjukkan telah adanya kesesuaian yang melatarbelakangi diciptakannya aplikasi “RAGEM” yaitu berawal dari adanya keluhan masyarakat terhadap akses dalam pengaduan kepada pemerintah supaya dapat mengintegrasikan pelayanan yaitu aplikasi “RAGEM”. Kemudian kesesuaian dari dilaksanakannya inovasi aplikasi “RAGEM” bagi masyarakat yaitu aplikasi “RAGEM” telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui inovasi pengembangan dari aplikasi “RABEG”. Selain itu, pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” tidak serta merta meninggalkan sistem terdahulu dan inovasi dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas. Akan tetapi, jika dilihat dari kesesuaian dengan sarana dan prasarana dapat dikatakan belum optimal karena masih ada beberapa barang yang perlu diperbaiki. Jadi, dapat

dikatakan cukup memadai untuk membantu pekerjaan dan tugas pegawai. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Eka (2022) dan Arofah (2020). Penemuan di lapangan ditemukan bahwa pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang mengacu pada karakteristik inovasi yang terdiri dari *relative advantage, compability, complexity, triability, dan observability*. Di mana pada indikator *complexity* melihat latar belakang, kesesuaian dengan kebutuhan penerima, kesesuaian dengan pengalaman lalu, dan sarana prasarana dari adanya sebuah inovasi.



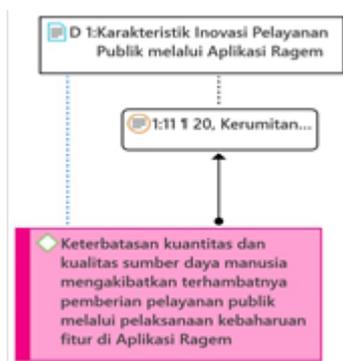
Gambar 2. Kesesuaian dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti  
Sumber : Data diolah menggunakan *Software ATLAS.ti* (2023)

### f. *Complexity* (Kerumitan) dari Inovasi Layanan Aplikasi “RAGEM”

Inovasi merupakan suatu gagasan atau ide baru yang biasanya menggunakan cara baru sehingga memiliki tingkat kerumitan yang berbeda dengan sebelum adanya inovasi. Kerumitan merupakan suatu konsekuensi dari sifat kebaruan yang melekat di dalam sebuah inovasi, kerumitan dalam suatu inovasi dapat dilihat dari kendala atau permasalahan dan pembaharuan. Berdasarkan hasil penelitian pada bab ini, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yaitu pada sumber daya manusia yang ada masih kurang. Kendala dalam hal sumberdaya manusia yaitu di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Serang merasa bahwa jumlah sumber daya manusia yang ada masih kurang memadai, sehingga kinerja pegawai menjadi kurang maksimal.

Sumber daya manusia menjadi salah satu komponen penting dalam pelaksanaan inovasi pelayanan, jumlah sumberdaya yang kurang memadai akan memperlambat dalam memperoleh layanan. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia ini membuat adanya keterhambatan dalam mengupgrade fitur yang ada di aplikasi “RAGEM”. Sehingga dapat dikatakan pada hasil penelitian ini pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” belum optimal jika dilihat dari indikator kerumitan, karena pada pelaksanaannya aplikasi “RAGEM” masih memiliki keterbatasan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia mengakibatkan terhambatnya pemberian pelayanan publik melalui pelaksanaan kebaruan fitur di aplikasi “RAGEM”. Pada gambar 3 menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti yang menunjukkan kerumitan dari dilaksanakannya inovasi aplikasi “RAGEM”. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Eka (2022) dan Arofah (2020). Penemuan di lapangan ditemukan bahwa pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang mengacu pada karakteristik inovasi yang terdiri dari *relative advantage, compability, complexity, triability, dan observability*.



Gambar 3. Kerumitan dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti  
Sumber : Data diolah menggunakan *Software* ATLAS.ti (2023)

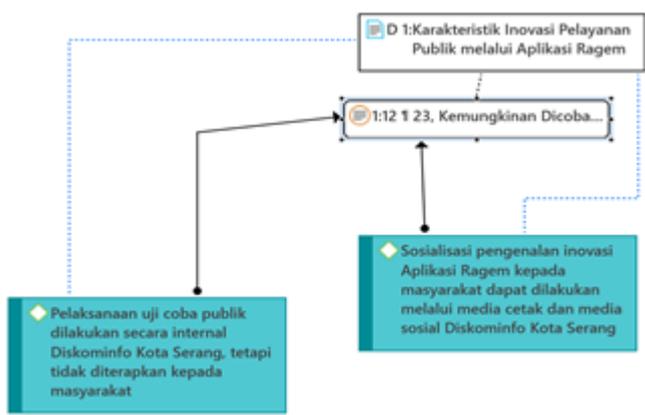
### g. *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Inovasi Layanan Aplikasi “RAGEM”

Suatu inovasi harus melewati masa uji publik yang dilakukan sebelum inovasi tersebut benar-benar dapat mengganti sistem yang lama dan dapat memberikan bahwa inovasi tersebut memberikan perubahan dalam proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang tidak melalui uji coba publik pada masyarakat, tetapi langsung diterapkan kepada masyarakat sebagai pengguna. Akan tetapi, pada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang menerapkan uji coba publik secara internal saja untuk melihat apakah terdapat kendala atau tidak pada aplikasi tersebut.

Suatu inovasi tidak dapat serta merta dijalankan begitu saja, tetapi harus melalui proses pengenalan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan mengenal adanya inovasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian pada bab ini, cara pengenalan inovasi aplikasi “RAGEM” yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yaitu dengan melakukan sosialisasi dengan media cetak yaitu melalui surat resmi yang diberikan kepada Kota Serang, selain itu melalui pamflet, brosur *leaflet* yang dibagikan kepada masyarakat di setiap *event* yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Serang dan terakhir melalui media sosial yaitu seperti *instagram* sebagai sosialisai aplikasi “RAGEM” yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

Pengenalan inovasi aplikasi “RAGEM” tidak hanya dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, tetapi juga dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, tetapi juga dilakukan oleh pihak Pemerintah Kota Serang. Berdasarkan hasil penelitian pada bab ini, cara sosialisasi ke setiap OPD yang ada di pemerintahan Kota Serang. Sehingga dapat dikatakan pada hasil penelitian ini

pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” sudah optimal jika dilihat dari indikator kemungkinan dicoba pada pelaksanaannya inovasi aplikasi “RAGEM”. Pada gambar 4 menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti yang menunjukkan kemungkinan dicoba dari dilaksanakannya inovasi aplikasi “RAGEM” yaitu telah dilakukan uji coba publik secara internal oleh Diskominfo Kota Serang, walaupun tidak diterapkan kepada masyarakat uji coba tersebut. Selain itu, Diskominfo Kota Serang telah mensosialisasikan inovasi aplikasi “RAGEM” kepada masyarakat yang dilakukan melalui media cetak dan media sosial. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Eka (2022) dan Arofah (2020). Penemuan di lapangan ditemukan bahwa pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang mengacu pada karakteristik inovasi yang terdiri dari *relative advantage, compability, complexity, triability, dan observability*.

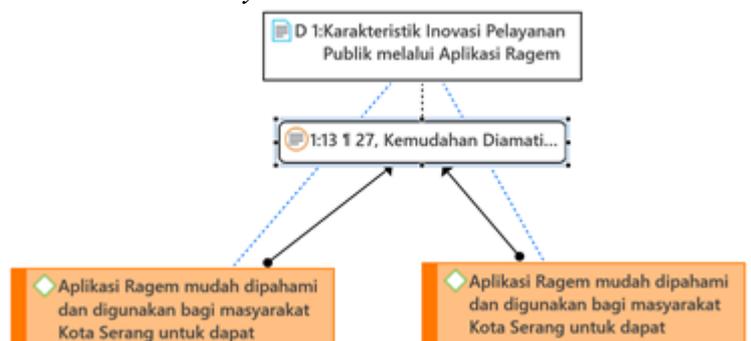


Gambar 4. Kemungkinan Dicoba Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti  
Sumber : Data diolah menggunakan *Software* ATLAS.ti (2023)

### g. *Observability* (Kemudahan Diamati) Inovasi Layanna Aplikasi “RAGEM” Oleh Masyarakat

Inovasi harus mudah untuk diamati mengenai bagaimana inovasi tersebut bekerja dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan dengan yang sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian pada bab ini, pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” mudah dipahami dan mudah dilaksanakan bagi masyarakat Kota Serang. Pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” ini lebih mudah dibandingkan dengan pelayanan dari OPD lain mungkin. Prosedur pembuatan aplikasi “RAGEM” cukup mudah, masyarakat yang ingin membuat akun aplikasi “RAGEM” cukup hanya dengan melakukan *download* aplikasi. Sehingga dapat dikatakan pada hasil penelitian ini pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” sudah optimal jika dilihat dari indikator kemudahan diamati pada pelaksanaannya inovasi aplikasi “RAGEM”.

Pada gambar 5 menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti yang menunjukkan aplikasi “RAGEM” mudah dipahami dan digunakan bagi masyarakat Kota Serang untuk dapat mengakses berbagai pelayanan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silvia Eka (2022) dan Arofah (2020). Penemuan di lapangan ditemukan bahwa pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang mengacu pada karakteristik inovasi yang terdiri dari *relative advantage, compability, complexity, triability, dan observability*.



Gambar 4. Kemudahan Diamati Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan Analisis ATLAS.ti  
Sumber : Data diolah menggunakan *Software* ATLAS.ti (2023)

## 2. Faktor Penghambat dan Pendorong Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

Inovasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada pelaksanaannya terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi inovasi, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung akan memberikan pengaruh positif terhadap pelaksanaan inovasi dan sebaliknya faktor penghambat akan memberikan pengaruh yang negatif terhadap inovasi. Pada penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yaitu faktor organisasi, faktor budaya dan faktor manusia.

### a. Faktor Organisasi

Menurut Fontana (dalam Larasati, 2015:21), organisasi membutuhkan orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi sehingga organisasi perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang membutuhkan individu-individu dan kelompok-kelompok yang kreatif sehingga perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi. Inovasi aplikasi “RAGEM” merupakan salah satu program unggulan Diskominfo dalam pelayanan publik di Kota Serang. Bidang *e-government* memang sebagai penanggungjawab dari inovasi aplikasi

“RAGEM”, namun pada pelaksanaannya inovasi ini melibatkan semua bidang yang ada di organisasi. Jadi sudah ada pembagian tugas yang jelas yang dilakukan oleh Diskominfo sehingga hal tersebut dapat mendorong tercapainya keberhasilan inovasi aplikasi “RAGEM”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” yang diselenggarakan oleh Diskominfo Kota Serang tampaknya belum berjalan mulus, beberapa kendala masih dihadapi seperti permasalahan jaringan, terbatasnya jumlah SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi. Kendala-kendala tersebut menjadi pekerjaan rumah dari Diskominfo Kota Serang yang harus dicari penyelesaiannya.

### b. Faktor Budaya

Faktor budaya memiliki peran penting dalam merangsang dan memelihara inovasi, antara lain adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi dan kondisi yang ambigu, memiliki keterbukaan terhadap hal-hal yang belum kita ketahui dan berfokus pada perspektif sistem terbuka (Fontana dalam Larasati, 2015:21). Budaya dalam organisasi diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas, dan dapat merubah *image* Diskominfo Kota Serang menjadi lebih baik. Salah satu budaya yang diterapkan di Diskominfo adalah terwujudnya pelayanan menuju masyarakat bahagia. Pegawai Diskominfo Kota Serang dituntut untuk mampu melayani masyarakat dengan bahagia dan menghadirkan solusi dari keluhan masyarakat sehingga masyarakat pulang dengan perasaan puas dan bahagia.

Kemudian kedisiplinan merupakan budaya yang harus ditanamkan dalam diri setiap pegawai. Kedisiplinan seperti berpenampilan rapi, tepat waktu, kerja keras dan lain sebagainya merupakan budaya yang diterapkan di Diskominfo Kota Serang. Oleh karena itu, dengan adanya budaya yang disiplin akan membentuk dan melatih pegawai melakukan pekerjaan menjadi lebih baik sehingga berpengaruh terhadap tercapainya pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM”. Diskominfo Kota Serang telah

menerapkan budaya disiplin dan melayani masyarakat dengan bahagia yang mana hal tersebut sudah dilakukan oleh seluruh pegawai Diskominfo Kota Serang walaupun terkadang sekali dua kali masih ada yang melanggar, tentu pegawai yang melakukan pelanggaran biasanya akan diberikan teguran atau sanksi tergantung pelanggaran yang dilakukan.

### **c. Faktor Manusia**

Diskominfo Kota Serang didalamnya terdapat tiga bidang yang masing-masing bidang memiliki peran dalam pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM”. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam tercapainya inovasi aplikasi “RAGEM”. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Diskominfo Kota Serang diketahui bahwa kuantitas atau jumlah pegawai yang ada di Diskominfo masih kurang sehingga pelaksanaan tugas menjadi kurang maksimal. Kemudian Diskominfo juga mengirimkan pegawainya untuk mengikuti pelatihan yang biasanya diadakan oleh pemerintah provinsi atau pemerintah pusat. Jumlah pegawai yang dikirim disesuaikan dengan undangan, dan pengiriman pegawai tersebut biasanya dilakukan secara bergilir sehingga semua pegawai mendapatkan jatah pelatihan. Fungsi dari pelatihan ini adalah untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan pegawai.

Kenyamanan bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam suatu keberhasilan individu dan juga organisasi. Bisa dipastikan para individu yang berhasil dalam pekerjaannya pasti merasakan nyaman sehingga individu tersebut bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkannya atau bahkan melebihi ekspektasi pribadinya dan juga organisasinya. Diskominfo telah berusaha untuk membangun kehidupan kantor yang nyaman bagi pegawainya seperti dengan pemberian insentif dan penataan ruangan yang nyaman. Tujuannya adalah agar pegawai semangat dalam bekerja sehingga produktivitas kerja pegawai meningkat. Sumber daya manusia merupakan salah satu

faktor penting dalam tercapainya inovasi aplikasi “RAGEM”. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Diskominfo diketahui bahwa kuantitas atau jumlah pegawai yang ada di Diskominfo masih kurang sehingga pelaksanaan tugas menjadi kurang maksimal. Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Arofah (2020) bahwa faktor penghambat dan pendorong pelaksanaan inovasi dapat dikategorikan melalui tiga faktor, yaitu faktor organisasi, faktor budaya, dan faktor manusia.

## **KESIMPULAN**

### **A. Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik**

1. Penggunaan inovasi aplikasi “RAGEM” dikatakan optimal karena memiliki nilai lebih untuk masyarakat yaitu dengan adanya inovasi aplikasi “RAGEM” pelayanan publik lebih efektif dan efisien serta nilai lebih untuk Diskominfo Kota Serang yaitu dapat memajukan Kota Serang untuk lebih dikenal melalui inovasinya terutama sebagai penunjang *smart city* di Kota Serang.
2. Aplikasi “RAGEM” memberikan manfaat bagi Dinas, Kota maupun masyarakat Kota Serang dalam menggunakan aplikasi “RAGEM” bisa mengakses berbagai layanan publik kapanpun dan di mana mereka berada. Selain itu, masyarakat merasa senang dan puas karena pelayanan menjadi lebih mudah dan terjangkau juga memberikan kepuasan bagi Kota Serang dengan adanya inovasi aplikasi “RAGEM” ini memudahkan masyarakat karena tidak harus mengeluarkan banyak waktu dan biaya dalam mengurus layanan publik di Kota Serang sesuai kebutuhan mereka masing-masing.
3. Tingkat kesesuaian dari inovasi aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang meliputi latar belakang dari adanya keluhan masyarakat, dilihat dari kesesuaian sarana

dan prasarana penunjang aplikasi “RAGEM” sudah cukup memadai, jika dilihat dari kesesuaian dengan pengalaman lalu pelaksanaan aplikasi “RAGEM” tidak serta merta meninggalkan sistem yang terdahulu, dan kesesuaian dengan kebutuhan penerima tentunya dikembangkan dengan beragam fitur layanan sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses di mana saja secara *online*.

4. Kerumitan merupakan suatu konsekuensi dari sifat kebaruan yang melekat di dalam sebuah inovasi, kerumitan dalam suatu inovasi dapat dilihat dari kendala atau permasalahan dan pembaharuan. Kendala atau permasalahan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” yaitu keterlambatan dalam menanggapi laporan yang masuk, jaringan internet yang kadang lambat dikarenakan adanya faktor lain dan sumber daya manusia yang ada masih kurang memadai, sehingga kinerja pegawai menjadi kurang maksimal.
5. Inovasi aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dilakukan tanpa proses uji coba publik, tetapi percobaan sekaligus langsung dijalankan. Namun, suatu inovasi tidak dapat serta merta dijalankan begitu saja harus melalui proses pengenalan kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi dengan media cetak yaitu melalui surat resmi yang diberikan kepada Kota Serang, selain itu melalui pamflet, brosur *leaflet* yang dibagikan kepada masyarakat di setiap *event* yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Serang dan terakhir melalui media sosial yaitu seperti instagram sebagai sosialisai aplikasi “RAGEM” yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.
6. Kemudahan diamati dalam pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” cukup mudah. Di mana masyarakat dapat *download* aplikasi “RAGEM” pada

*google play store* melalui *smartphone* sudah bisa mengakses berbagai fitur yang ada di dalamnya.

## **B. Faktor Penghambat**

1. Pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” tampaknya belum berjalan begitu mulus beberapa kendala masih dihadapi seperti permasalahan jaringan, terbatasnya jumlah SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi. Kendala-kendala tersebut terus diupayakan oleh Diskominfo Kota Serang untuk diperbaiki agar proses pelayanan menjadi lebih baik lagi
2. Indisipliner pada pegawai dapat menjadi salah satu penghambat keberhasilan pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM”.
3. Jumlah Sumber Daya Manusia di Diskominfo masih kekurangan sehingga pelaksanaan tugas menjadi kurang maksimal.

## **C. Faktor Pendorong**

1. Pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” tampaknya belum berjalan begitu mulus beberapa kendala masih dihadapi seperti permasalahan jaringan, terbatasnya jumlah SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi. Kendala-kendala tersebut terus diupayakan oleh Diskominfo untuk diperbaiki agar proses pelayanan menjadi lebih baik lagi.
2. Menerapkan budaya disiplin di lingkungan organisasi merupakan salah satu upaya Diskominfo Kota Serang untuk membentuk dan melatih pegawai melakukan pekerjaan menjadi lebih baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
3. Memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan keterampilannya.
4. Memberi insentif untuk pegawai yang bekerja lembur

## **SARAN**

- a. Dalam rangka meningkatkan kesadaran pengguna akan pentingnya *feedback*, disarankan untuk melakukan sosialisasi aktif mengenai “RAGEM” secara menyeluruh.
- b. Kualitas internet di lingkungan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang perlu ditunjang dengan infrastruktur listrik yang baik, maka diperlukan untuk memberikan pembenahan dalam kualitas infrastruktur listrik di lingkungan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.
- c. Demi menjaga kinerja “RAGEM” sebagai suatu aplikasi, disarankan pihak pengelola untuk melakukan pemeliharaan rutin pada aplikasi “RAGEM”.
- d. Dalam meningkatkan pengetahuan petugas verifikator terhadap ruang lingkup pemerintahan, disarankan untuk mengadakan pelatihan khusus bagi petugas verifikator “RAGEM” dan admin pada setiap Perangkat Daerah.
- e. Untuk menjaga standar kualitas penanganan pengaduan di fitur rabeg yang ada di dalam aplikasi “RAGEM”, disarankan untuk membentuk Tim Pengawas Tindak Lanjut Penanganan untuk mengawasi penanganan pengaduan oleh Perangkat Daerah di Kota Serang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Alonso, P. de A., & Lewis, G. B. (2001). Public Service Motivation and Job Performance. *The American Review of Public Administration*. <https://doi.org/10.1177/02750740122064992>
- Amarullah, R., Sari, M. A. P., Wismono, F. H., Hidayah, K., A, W. L., & Kusumaningrum, M. (2021). *Exploring Innovation Based on Service User Complaints to Increase Satisfaction*. <https://doi.org/10.7176/ejbm/13-16-08>
- Crosby, B. C., Hart, P. ‘t, & Torfing, J. (2016). Public Value Creation Through Collaborative Innovation. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1192165>
- Djellal, F., Gallouj, F., & Miles, I. (2013). Two Decades of Research on Innovation in Services: Which Place for Public Services? *Structural Change and Economic Dynamics*. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.005>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Jpsi (Journal of Public Sector Innovations)*. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Ishartono, dan Raharjo. T.S. (2016). *Sustainable Development Goals (SDGs) dan Pengentasan Kemiskinan*. Program Studi Kesejahteraan Sosial, Pasca Sarjana. Universitas Padjadjaran. Jawa Barat.
- Lawal, A., Rotter, T., Kinsman, L., Machotta, A., Ronellenfitsch, U., Scott, S. D., Goodridge, D., Plishka, C., & Groot, G. (2016). What Is a Clinical Pathway? Refinement of an Operational Definition to Identify Clinical Pathway Studies for a Cochrane Systematic Review. *BMC Medicine*. <https://doi.org/10.1186/s12916-016-0580-z>
- Panuluh, S., & Fitri, M. R. (2016). *Perkembangan Pelaksanaan Sustainable Development Goals (SDGs) di Indonesia*. Biefing Paper 02, infid(Sustainable Development Goals (SDGs)).

- Ramadhani, S., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Salim, M., Peng, X., Almaktary, S., & Karmoshi, S. (2017). The Impact of Citizen Satisfaction With Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence From Urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2017.52030>
- Saputri, S. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal IPDN*.
- Selviana, M. (2020). Implementasi Pelayanan Publik SP4N Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Setyawan, A., Suparta, I. W., & Aida, N. (2021). Globalisasi Ekonomi Dan Pengangguran: Studi Kasus Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.26418/jebik.v10i3.49278>
- Sudrajat, D. (2014). Hubungan Antara Knowledge-Technology-Innovation (KTI), Commitment, Competence, Leadership, Government Policy, Human Capital, Dan Competitive Advantage. *Binus Business Review*. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1260>
- Syasdawita, Z., & Bachtiar, R. (2020). Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. *Jurnal of Governance Innovation*. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>
- Vigoda, E. (2003). New Public Management. *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*. <https://doi.org/10.1081/E-EPAP>
- Yuliana, Y. (2021). Peningkatan Daya Saing Bisnis Melalui Technopreneurship. *Reviu Akuntansi Manajemen dan Bisnis*. <https://doi.org/10.35912/rambis.v1i2.556>

## Peraturan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota No. 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Serang

SK Penetapan Inovasi Daerah Kota Serang Tahun 2023

SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang tentang Penunjukan *Helpdesk* Aplikasi “RAGEM” pada Diskominfo Kota Serang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Sumber Buku

- Ardianto, E. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations, Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Kosda Karya.
- Denhard, Janet V. & Robert B. Vdenhard. (2000). *The New Public Service, Serving not Steering*. New York : M.E. Sharpe Inc.
- Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B. (2003). *The New Public Service, M.E. Sharpe*. New York. M.E. Sharpe Inc.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. (2007). *The New Public Service, Serving Not Steering, Expanded Edition*. Armonk, New York, London, England: M.E. Sharpe.
- Fontana, Avanti. (2011). *Innovate We Can!*. Bekasi : Cipta Inovasi Sejahtera
- Hardiansyah. (2012). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huberman, A.M., & Miles, M.B. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu, Ed.3*. Yogyakarta: Gava Media.
- Larasati, S. (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. CV Budi: Yogyakarta.
- Moelong, L.J. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Kosda Karya.
- Moelong, L.J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Kosda Karya.
- Muhadam, L. (2011). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poltak, J. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rogers, Everett M. dan Shoemakers F. *Communication of Inovation*, Terjemahan oleh Hanafi A. (1983). Memasyarakatkan Ide-ide Baru. Usana Offset Printing: Surabaya.
- Rogers, Everett M. (1993). *Diffusion of Innovations (Fourth Edition)*. The Free Press: New York.
- Saefullah, A., & Rusdiana. (2016). *Manajemen Perubahan*. Pustaka Setia: Bandung.
- Schaltzman, & Strauss, A. (1973). *Field Research: Strategies For A Natural Sociology*. Prentice Hall: New Jersey.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.