

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Agenda global yang disetujui oleh pemimpin dunia untuk mencapai kesejahteraan melalui pembangunan berkelanjutan terdiri dari 17 tujuan global yang dikenal sebagai *Sustainable Development Goals (SDG's)* (Ishartono, 2016). *SDG's* mencakup upaya untuk mengurangi kemiskinan dan kelaparan, meningkatkan kesehatan, menyediakan pendidikan berkualitas, mencapai kesejajaran *gender*, peningkatan akses akan energi, sanitasi yang bagus, dan air bersih, memperluas energi bersih juga terjangkau, menciptakan pertumbuhan ekonomi serta luasnya lapangan pekerjaan, mengurangi kesenjangan, membangun industri secara inovatif, menciptakan komunitas yang terus menerus, mempromosikan produksi juga konsumsi dengan baik, mengatasi adanya perubahan iklim, ekosistem darat serta laut yang terpelihara, menciptakan keadilan, kedamaian, dan kuatnya suatu organisasi, serta mitra yang dibentuk untuk mencapai tujuan tersebut. *SDG's* memiliki lima prinsip, yaitu manusia, planet, kemakmuran, kolaborasi, dan perdamaian, yang dapat mengimbangi aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial (Fitri, 2016).

Kolaborasi dalam mengembangkan pelayanan publik dapat menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan *SDG's* secara menyeluruh, khususnya dalam mencapai tujuan ke-9 mengenai (industri, inovasi, dan infrastruktur). Tujuan

ke-9 mengenai (industri, inovasi, dan infrastruktur) mempunyai 8 target yang diinginkan secara global diantaranya yaitu :

1. Mengembangkan infrastruktur yang berkualitas, andal, berkelanjutan dan tangguh, termasuk infrastruktur regional dan lintas batas, untuk mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan manusia, dengan fokus pada akses yang terjangkau dan merata bagi semua.
2. Mempromosikan industrialisasi inklusif dan berkelanjutan, dan pada tahun 2030, secara signifikan meningkatkan proporsi industri dalam lapangan kerja dan produk domestik bruto, sejalan dengan kondisi nasional, dan meningkatkan dua kali lipat proporsinya di negara kurang berkembang.
3. Meningkatkan akses industri dan perusahaan skala kecil, khususnya di negara berkembang, terhadap jasa keuangan, termasuk kredit terjangkau, dan mengintegrasikan ke dalam rantai nilai dan pasar.
4. Pada tahun 2030, meningkatkan infrastruktur dan retrofit industri agar dapat berkelanjutan, dengan peningkatan efisiensi penggunaan sumberdaya dan adopsi yang lebih baik dari teknologi dan proses industri bersih dan ramah lingkungan, yang dilaksanakan semua negara sesuai kemampuan masing-masing.
5. Memfasilitasi pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan dan tangguh di negara berkembang, melalui peningkatan keunagan, teknologi dan dukungan teknis bagi negara-negara Afrika, negara-megara kurang berkembang, negara-negara berkembang terkurung daratan dan negara-negara pulau kecil.

6. Mendukung pengembangan teknologi domestik, riset dan inovasi di negara-negara berkembang, termasuk dengan memastikan lingkungan kebijakan yang kondusif, antara lain untuk diversifikasi industri dan peningkatan nilai tambah komoditas.
7. Secara signifikan meningkatkan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi, dan mengusahakan penyediaan akses universal dan terjangkau internet di negara-negara kurang berkembang pada tahun 2020.

Poin dari target tersebut ialah agar dapat membangun infrastruktur yang kuat, peningkatan industri inklusif juga berkelanjutan, serta dapat berinovasi. 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. 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 terkait. Pengaruh tersebut memicu tuntutan masyarakat kepada pemerintah semakin tinggi terkait kinerja serta pemberian akan pelayanan 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. Hal ini dilaksanakan dalam rangka pemenuhan keperluan publik agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

Tujuan pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah sebagai pelayan publik dapat melakukan hal tersebut, mengingat kebutuhan masyarakat selalu berubah dan dinamis. Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan publik sebagai *costumer* merupakan faktor krusial yang perlu diperhatikan. Pada hakikatnya pelayanan terdiri dari penyelenggara atau pelaksanaan pelayanan dan penerima pelayanan tersebut, atau yang disebut dengan *costumer* di era sekarang. Seperti halnya perusahaan publik saat ini, pelayanan publik baru dapat menawarkan layanan *costumer* 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.

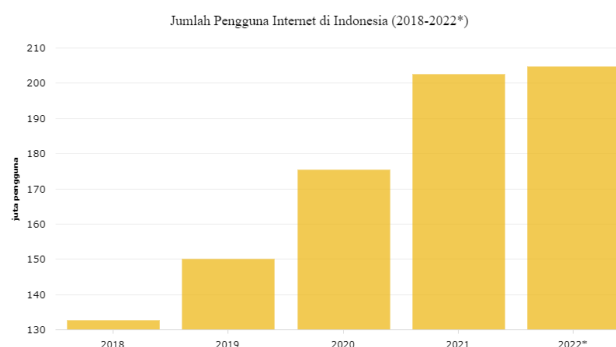
Pemerintah dan organisasi bisnis perlu menerapkan berbagai strategi untuk menciptakan sistem pelayanan yang cepat dan efektif. Salah satu caranya adalah melalui pengembangan layanan inovatif, khususnya di bidang kemanfaatan dan kemudahan penggunaan layanan yang bermanfaat bagi organisasi dan komunitas. Pemerintah telah menciptakan sejumlah inovasi layanan untuk membantu pelayanan masyarakat. Inovasi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kinerja SDM, meningkatkan pelayanan publik, dan peningkatan efektivitas serta efisiensi kegiatan pemerintah.

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. Suatu gagasan inovatif atau modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat dikenal dengan inovasi pelayanan publik. Namun 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.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2018-2022

Sumber : Databoks, 2022 (<https://databoks.katadata.co.id>) diakses pada 14 September 2023

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. Perkembangan akses internet di seluruh wilayah tanah air diharapkan mendapat dukungan berkelanjutan dari pemerintah. Karena internet sebenarnya dapat membantu masyarakat dalam mengakses informasi publik di era *digital* ini, untuk tujuan pendidikan, bisnis, dan lain-lain.

Tabel 1.1

Jumlah Pengaduan Pelayanan di Asia Tenggara Tahun 2020

Negara	Jumlah Aduan	Jumlah Populasi
Indonesia	6.522	271.350.000
Singapura	6.100	5.686.000
Malaysia	1.721	32.370.000

Sumber: Ombudsman, 2020 (<https://ombudsman.go.id>) diakses pada 14 September 2023

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. Tentunya dengan cara melayangkan pengaduan yang dapat memicu pemerintah untuk dapat lebih responsif dan peka terhadap permasalahan yang sedang terjadi. Dalam masa peningkatan kualitas pengelolaan informasi publik serta pengaduan pelayanan publik yang masuk dibutuhkan suatu sistem yang terintegrasi yang dapat menjaring informasi dari masyarakat mengenai keluhan yang ada di lingkungannya. Sistem yang terintegrasi ini diharapkan dapat diterapkan oleh Pemerintah Kota dan Kabupaten di Indonesia agar dapat menunjang kebutuhan agar dapat efektif dan efisien, salah satu kota yang sedang berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang aktif dan partisipatif di Provinsi Banten yaitu Kota Serang.

Tabel 1.2

Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kota di Provinsi Banten

Kota	Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kota di Provinsi Banten (Persen)
Kota Tangerang Selatan	79,17
Kota Tangerang	76,03
Kota Cilegon	66,12
Kota Serang	57,91

Sumber: BPS, 2020 (<https://banten.bps.go.id>) diakses pada 14 September 2023

Berdasarkan data pada tabel tersebut, terlihat bahwa Kota Tangerang Selatan menempati peringkat pertama sebagai kota dengan persentase penduduk yang mengakses internet dengan jumlah 79,19%. Selanjutnya diikuti oleh Kota Tangerang dengan jumlah 76,03% dan Kota Cilegon dengan jumlah 66,12%. Kota Serang sendiri terdapat pada urutan keempat dengan jumlah yang mengakses internet dengan jumlah 57,91%.

Data ini menunjukkan bahwa pengguna aktif internet di Kota Serang lumayan tinggi. Perbaikan pengelolaan aplikasi pelayanan publik untuk masyarakat perlu dilakukan dengan cara memanfaatkan penggunaan teknologi terutama internet agar sistem yang diterapkan dapat terasa lebih dekat dengan masyarakat sehingga kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi publik dan menyuarakan pendapat serta aduannya terhadap pemerintah dapat tercipta.

Tabel 1.3**Indeks Inovasi Daerah Kota Tahun 2021**

No.	Pemerintah Daerah	Kategori	No.	Pemerintah Daerah	Kategori
1.	Kota Singkawang	Sangat Inovatif	50.	Kota Jayapura	Inovatif
2.	Kota Surabaya	Sangat Inovatif	51.	Kota Banjar	Inovatif
3.	Kota Padang Panjang	Sangat Inovatif	52.	Kota Salatiga	Inovatif
4.	Kota Cimahi	Sangat Inovatif	53.	Kota Pekalongan	Inovatif
5.	Kota Yogyakarta	Sangat Inovatif	54.	Kota Sawah Lunto	Inovatif
6.	Kota Tangerang	Sangat Inovatif	55.	Kota Gorontalo	Inovatif
7.	Kota Mojokerto	Sangat Inovatif	56.	Kota Langsa	Inovatif
8.	Kota Probolinggo	Sangat Inovatif	57.	Kota Cirebon	Inovatif
9.	Kota Pariaman	Sangat Inovatif	58.	Kota Depok	Inovatif
10.	Kota Bandung	Sangat Inovatif	59.	Kota Balikpapan	Inovatif
11.	Kota Pekanbaru	Sangat Inovatif	60.	Kota Prabumulih	Inovatif
12.	Kota Makassar	Sangat Inovatif	61.	Kota Banjarmasin	Inovatif
13.	Kota Bitung	Inovatif	62.	Kota Pematang Siantar	Inovatif
14.	Kota Bengkulu	Inovatif	63.	Kota Batam	Inovatif
15.	Kota Pangkal Pinang	Inovatif	64.	Kota Tasikmalaya	Inovatif
16.	Kota Jambi	Inovatif	65.	Kota Tegal	Inovatif
17.	Kota Manado	Inovatif	66.	Kota Padangsidempuan	Inovatif
18.	Kota Bogor	Inovatif	67.	Kota Solok	Inovatif
19.	Kota Surakarta	Inovatif	68.	Kota Tebing Tinggi	Inovatif
20.	Kota Semarang	Inovatif	69.	Kota mobagu	Inovatif
21.	Kota Bontang	Inovatif	70.	Kota Subulussalam	Inovatif
22.	Kota Pontianak	Inovatif	71.	Kota Tarakan	Inovatif
23.	Kota Pagar Alam	Inovatif	72.	Kota Palangka Raya	Inovatif
24.	Kota Sukabumi	Inovatif	73.	Kota Medan	Inovatif

No.	Pemerintah Daerah	Kategori	No.	Pemerintah Daerah	Kategori
25.	Kota Denpasar	Inovatif	74.	Kota Palopo	Inovatif
26.	Kota Palembang	Inovatif	75.	Kota Batu	Inovatif
27.	Kota Kediri	Inovatif	76.	Kota Sabang	Inovatif
28.	Kota Kendari	Inovatif	77.	Kota Banda Aceh	Inovatif
29.	Kota Blitar	Inovatif	78.	Kota Dumai	Inovatif
30.	Kota Mataram	Inovatif	79.	Kota Bukittinggi	Inovatif
31.	Kota Madiun	Inovatif	80.	Kota Cilegon	Inovatif
32.	Kota Samarinda	Inovatif	81.	Kota Banjarbaru	Inovatif
33.	Kota Magelang	Inovatif	82.	Kota Lhokseumawe	Inovatif
34.	Kota Palu	Inovatif	83.	Kota Pasuruan	Inovatif
35.	Kota Payakumbuh	Inovatif	84.	Kota Tanjung Balai	Inovatif
36.	Kota Malang	Inovatif	85.	Kota Tual	Inovatif
37.	Kota Bekasi	Inovatif	86.	Kota Tidore Kepulauan	Inovatif
38.	Kota Tangerang Selatan	Inovatif	87.	Kota Ambon	Inovatif
39.	Kota Tanjung Pinang	Inovatif	88.	Kota Sungai Penuh	Inovatif
40.	Kota Bandar Lampung	Inovatif	89.	Kota Bau-Bau	Inovatif
41.	Kota Lubuklinggu	Inovatif	90.	Kota Tomohon	Inovatif
42.	Kota Metro	Inovatif	91.	Kota Sibolga	Inovatif
43.	Kota Serang	Inovatif	92.	Kota Binjai	Inovatif
44.	Kota Pare-Pare	Inovatif	93.	Kota Sorong	Inovatif
45.	Kota Bima	Inovatif			
46.	Kota Ternate	Inovatif			
47.	Kota Gunungsitoli	Inovatif			
48.	Padang	Inovatif			
49.	Kupang	Inovatif			

Tabel 1.3 menampilkan Indeks Inovasi Daerah Kota Tahun 2021, di mana Kota Serang menduduki peringkat 43 dalam indeks inovasi kota tahun 2021. Menurut Diktum, pemeringkatan laporan informasi data inovasi daerah berdasarkan temuan pengukuran indeks inovasi daerah ini dibenarkan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri.

Pemerintah Kota Serang dianugerahi Penghargaan Kota Informatif pada tahun 2021 sebagai pengakuan atas dedikasinya menjadi lembaga publik terbuka dan beragam inovasi yang telah diterapkan. Ombudsman Republik Indonesia, juga dikenal sebagai Ombudsman RI, adalah organisasi nasional yang mempunyai wewenang untuk memantau bagaimana pemerintah memberikan pelayanan publik.

Inovasi dalam pelayanan publik perlu terus diciptakan dan dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kemudahan. Inovasi pelayanan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jika inovasi tak dikembangkan secara memadai, sebagai pelayan masyarakat, pemerintah tak akan mampu beradaptasi dengan keperluan masyarakat yang selalu berubah dan rumit. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dipilih peneliti sebagai objek penelitian karena merupakan organisasi yang mengelola pelayanan pada bidang komunikasi dan informatika, di mana informasi publik merupakan hal yang krusial juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

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” (*Religious, 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).

Pondasi hukum terhadap inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*) yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE), Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang

Inovasi Daerah menjelaskan bahwa inovasi daerah mempunyai tujuan dalam peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah serta yang menjadi sasarannya seperti peningkatan pelayanan publik. Peraturan Walikota Serang Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Keputusan Walikota Serang Nomor 050/Kep.213-Huk/2023 tentang Penetapan Inovasi Daerah Kota Serang Tahun 2023 dan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang Nomor 027/Kep.06/Diskominfo/I/2022 mengenai Penunjukan *Helpdesk* aplikasi “RAGEM” pada Diskominfo Kota Serang.

Sebagaimana dijabarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, perkembangan ini memberikan banyak manfaat, termasuk bagi sektor pemerintahan yang berupaya mengikuti kemajuan teknologi dalam pemberian informasi dan layanan kepada masyarakat. Sesuai dengan keputusan Presiden melalui Gubernur dan Bupati/Walikota, pemerintah daerah mempunyai misi untuk mendorong pengembangan *e-government* di seluruh Indonesia. Sesuai Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik, pemerintah mengurangi sistem prosedur pelayanan publik yang bertele-tele menjadi pelayanan yang dilakukan secara daring supaya lebih efektif.

Berdasarkan data inovasi daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, latar belakang dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi

“RAGEM” (*Religious, 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*. Tujuan dari inovasi aplikasi “RAGEM” ini adalah :

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan publik berbasis *online* dan *digital* secara terjangkau dan tidak terlalu repot.
2. sarana bagi publik untuk mendapatkan informasi dan mengekspresikan pandangan, saran serta kritik
3. mengurangi biaya transportasi dikarenakan tak perlu datang ke kantor Diskominfo Kota Serang

Manfaat yang diharapkan dari danya inovasi aplikasi “RAGEM” ialah:

1. Adanya peningkatan kesadaran masyarakat dalam mengakses informasi publik dan mengekspresikan pandangan, saran serta kritik terhadap pelayanan publik yang belum optimal kepada pemerintah
2. mengetahui informasi dan komunikasi di Kota Serang menjadi lebih mudah dan praktis
3. memudahkan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah

Dapat disimpulkan bahwa latar belakang diciptakannya aplikasi “RAGEM” ini yaitu agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses pelayanan publik kapanpun dan dimanapun khususnya di wilayah Kota Serang. Selain itu pengembangan aplikasi dan inovasi akan terus dilakukan agar aplikasi “RAGEM” dapat menjadi aplikasi yang bermanfaat untuk warga Kota Serang dalam rangka menuju *Smart City*.

Aplikasi “RAGEM” yang sekarang ada di *Google Play Store* ditujukan kepada masyarakat yang ada di wilayah Kota Serang, walaupun demikian bisa saja dari wilayah lain menggunakan aplikasi ini, misalnya teruntuk yang tinggal dan berdomisili baru di Kota Serang. Seperti mahasiswa, karyawan dll, boleh *men-download* aplikasi ini selama mereka masih tinggal dan berada di Kota Serang. Karena pada setiap daerah sudah banyak yang menerapkan atau menciptakan aplikasi-aplikasi untuk menunjang *Smart City* di tiap daerahnya. Dan salah satu penunjang *Smart City* di Kota Serang yaitu aplikasi “RAGEM”.

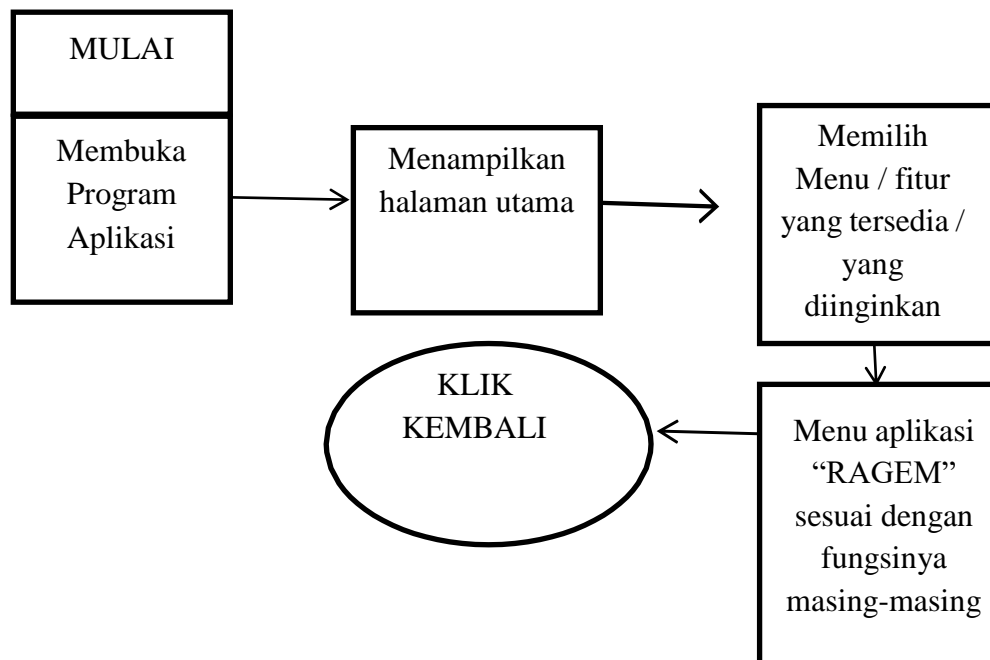
Prosedur dalam penggunaan aplikasi “RAGEM” adalah sebagai berikut :

1. Segenap masyarakat Kota Serang dapat mengunduh aplikasi “RAGEM” di *Google Play Store* menggunakan *smartphone*.
2. tambahkan nomor telepon yang valid, untuk verifikasi menggunakan kode yang dikirim ke SMS.
3. masyarakat bisa langsung mendaftar menggunakan *e-mail* dan mengisi kata sandi yang tersedia dikolom pendaftaran.

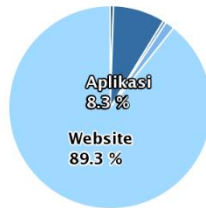
4. proses verifikasi nomor
5. aplikasi sudah bisa digunakan.

Agar dapat menjalankan aplikasi “RAGEM”, masyarakat bisa mengikuti langkah-langkah seperti petunjuk yang ada dibawah ini yaitu:

Tabel 1.4
Tahapan Menjalankan aplikasi “RAGEM”



Tabel 1.4 menampilkan tahapan menjalankan aplikasi “RAGEM” yang tentunya sangat mudah diakses oleh masyarakat Kota Serang. Masyarakat hanya perlu membuka program aplikasi kemudian fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi “RAGEM” sudah ada pada halaman utama, dan masyarakat sudah bisa memilih fitur yang tersedia sesuai keinginan atau kebutuhan mereka.



Grafik 1.1 Persentase Informasi Berdasarkan Cara Memohon Informasi

Sumber : Ombudsman, 2023 (<https://ombudsman.go.id>) diakses pada 14 September 2023

Grafik 1.1 yang menjadi laporan yang diperoleh persentase informasi publik berdasarkan cara memohon informasi dari hasil observasi yang dilakukan Ombudsman RI terdapat sebanyak 89,3% masyarakat menggunakan *website* dalam memohon informasi publik dan sebanyak 8,3% masyarakat menggunakan aplikasi. Hal tersebut menandakan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia memberikan permohonan informasi publik yang paling banyak aduan mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan Pemerintah Daerah yang ditematinya melalui *website* yang tersedia dibandingkan melalui aplikasi.

Grafik 1.1 memperlihatkan bahwa pengguna internet sering menggunakan layanan publik pada hidup sehari-hari dalam pemenuhan kebutuhan tersebut. Setiap sektor publik harus melakukan inovasi guna mendukung pelayanan publik, khususnya yang kini banyak diakses secara daring. Hal ini pun menjadi persoalan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika tentunya mengenai aplikasi “RAGEM”, bagaimana mereka bisa mempromosikan aplikasi ini dengan berbagai cara kepada masyarakat agar tertarik *men-*

download aplikasi “RAGEM”. Dengan strategi yang sukses, target audiensnya bukan hanya kelas menengah, namun juga kelas menengah ke bawah. Selain itu, Diskominfo, penanggung jawab pemeliharaan program ini, perlu terus memperbaruinya untuk memastikan dapat digunakan dengan benar dan tak adanya *bug* maupun *error*-nya sistem.

Oleh karena itu, inovasi sangat penting bagi pembangunan Kota Serang. Permasalahan Kota Serang dapat diselesaikan dengan inovasi, meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, serta membuka peluang-peluang baru untuk pembangunan ekonomi dan lingkungan. Inovasi juga dapat membantu Kota Serang untuk menjadi lebih berdaya saing dan berkelanjutan di masa depan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang ialah pihak yang menjadi *focus* dalam aplikasi *Smart City*. Sebagai orang yang paling berkuasa atas informasi dan komunikasi di Kota Serang. Cara lain yang dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah dengan memperkenalkan sebuah aplikasi baru yaitu aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*). Pemerintah menggunakan teknologi mutakhir yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keinginan, keluhan, dan layanan publik lainnya melalui aplikasi “RAGEM”, menjadikannya program unik yang dapat mengurangi kunjungan fisik ke instansi maupun lembaga terkait. Pada wawancara bersama Pak Ahmed Beiruni, AKS (Kasi Pengembangan Integrasi Aplikasi) beliau menjabarkan bahwa:

“Untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan publik hanya dengan satu aplikasi, tujuan kami kedepannya seluruh pelayanan publik berbasis digital di Kota Serang akan terintegrasi dengan aplikasi “RAGEM”.”

Aplikasi “RAGEM” merupakan rumah dari beberapa aplikasi pelayanan publik di Kota Serang yang dikelola oleh Diskominfo Kota Serang. Diantaranya ada fitur Berita, Rabeg, PPID, 112, Sembako, Pajak PBB, Gelati, Jdih, dan yang terbaru yaitu Pajak PBB. Program-program ini memiliki fungsi dan keunggulan yang berbeda. Menurut Ahmed selaku Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi di bidang *E-government* Diskominfo Kota Serang, mengklaim inovasi dan pengembangan aplikasi dilaksanakan agar memaksimalkan efisiensi lintas waktu dan jarak.

Sayangnya, pengguna aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang dirilis sejak 30 Mei 2021 dikatakan masih belum optimal jika dilihat dari data jumlah pengguna aplikasi “RAGEM”. Hal ini terlihat dari jumlah masyarakat yang mengunduh program tersebut, padahal program tersebut sudah tersedia secara mudah untuk diunduh di *Google Play Store* dan bisa didapatkan oleh semua orang. Hal ini bisa disebabkan karena *user* tidak tertarik dengan program tersebut atau bahkan tak menyadari kemampuan dan kelebihanannya. Selain itu, masyarakat Kota Serang tentunya sudah mengalami kemajuan yang signifikan dalam hal sumber daya manusia. Namun, karena minimnya sosialisasi di masyarakat, hal ini menimbulkan sikap apatis dan ketidaktahuan akan keberadaan aplikasi tersebut.

Penerapan aplikasi “RAGEM” pada masyarakat yaitu dengan meluncurkan aplikasi tersebut ke *Google Play Store* yang dapat diunduh oleh semua orang atau masyarakat Kota Serang, selain itu juga menerapkan *FAQ* (*frequently asked questions*) yaitu untuk menyediakan berbagai jawaban dari beragam pertanyaan yang sering dikemukakan oleh masyarakat Kota Serang untuk memudahkan pelayanan publik lainnya yang ada di dalam aplikasi “RAGEM”. Tidak ada target untuk pengguna aplikasi “RAGEM” per bulan atau per tahunnya. Dinas ingin sebanyak-banyaknya masyarakat Kota Serang yang *mendownload* aplikasi “RAGEM” untuk kemudahan pelayanan publik dan informasi warga Kota Serang. Kemudian target untuk organisasi perangkat daerah agar semua pelayanan yang berbasis *digital* atau aplikasi ada dalam satu genggamannya yaitu dalam super aplikasi “RAGEM” yang mudah diakses dan dapat digunakan. Sedangkan untuk target aduan yang dikelola tiap bulan itu Diskominfo tidak memiliki target harus ada berapa aduan yang masuk karena aduan adalah kebutuhan dan kepentingan yang dirasakan masyarakat terhadap pemerintah daerahnya untuk pelayanan yang lebih baik, dan hal ini sangat sulit diukur dengan parameter apapun.

Tabel 1.5

Jumlah Pengguna aplikasi “RAGEM” Tahun 2023

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

Sumber : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2023

Terlihat dari tabel 1.5, tersedia informasi mengenai jumlah pengguna aplikasi “RAGEM”. Masyarakat Kota Serang dan Pegawai OPD Pemerintah Kota Serang merupakan pengguna aplikasi “RAGEM”. Pengguna aplikasi “RAGEM” berjumlah 1.337 orang, artinya ada 1.337 warga Kota Serang yang mengunduh program tersebut. Hal ini, menandakan masih sangat sedikit partisipasi masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi “RAGEM” di Kota Serang.

Jika dilihat dari jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi “RAGEM” di *Google Play Store*, tingkat pengunduhannya cenderung belum optimal. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Google Play Store*, aplikasi “RAGEM” diunduh sebanyak 1.337 orang di mana angka ini terbilang sangat rendah sekali jika dibandingkan dengan jumlah penduduk di Kota Serang yang mencapai 720.362 ribu orang dan status Kota Serang sebagai Ibu Kota dari Provinsi Banten. Angka ini menunjukkan bahwa hanya terdapat sekitar 0,16% dari masyarakat Kota Serang yang mengunduh aplikasi “RAGEM”

sebagai media dalam menyuarakan informasi publik berupa pengaduan dan saran terhadap Pemerintah Kota Serang.

Fenomena ini dapat timbul karena adanya berbagai macam faktor, salah satunya terjadi karena masih banyak masyarakat belum mengetahui proses mekanisme kerja dari sistem yang dibuat oleh Pemerintah Kota Serang ini. Masyarakat tidak memiliki pemahaman mengenai lembaga pemerintah yang dapat menerima dan akhirnya menangani pengaduan dari masyarakat. Angka tersebut juga membuktikan bahwa masyarakat Kota Serang belum mengerti kemana mereka harus menyuarakan laporan dan mendapatkan informasi publik karena belum terdapat mekanisme yang jelas atas aduan dari masyarakat tersebut. Maka mekanisme pelaporan pelayanan publik di Kota Serang belum optimal sehingga dampaknya adalah masyarakat tidak selalu mendapatkan informasi publik mengenai Kota Serang dan tidak selalu menyampaikan keluhannya mengenai publik yang tidak baik.

Tabel 1.6

Jumlah Laporan Masuk Terkelola di Aplikasi “RAGEM” Kota Serang

No.	Tahun	Kategori Laporan Terkelola (Pengaduan)	Total Jumlah Laporan Terkelola Pengaduan
1.	2021	209	209
2.	2022	160	160
3.	2023	157	157

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2023

Tabel 1.6 menunjukkan jumlah laporan masuk terkelola aplikasi “RAGEM” Kota Serang tahun 2021-2023 berjumlah sebanyak 526 laporan terkelola. Namun, berdasarkan hasil pengukuran jumlah laporan terkelola pengaduan di aplikasi “RAGEM” pada tahun 2021-2023 semua pengaduan susah terkelola dengan baik. Jadi, semua aduan yang masuk menjadi kewenangan admin untuk mendistribusikan tindak lanjutnya ke OPD terkait.

Tabel 1.7

Jumlah Laporan melalui Fitur Rabeg di Aplikasi “RAGEM” Tahun 2023

Keterangan	Jumlah Aduan								
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	July	Agustus	September
Verifikasi	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Proses	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Selesai	11	11	27	19	24	17	7	19	17
Total	11	11	27	19	24	17	7	19	22

Sumber : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2023

Mengacu pada data tabel 1.7 tersebut dapat disimpulkan bahwa sepanjang tahun 2023, terdapat 157 laporan yang disuarakan ke fitur Rabeg oleh masyarakat Kota Serang melalui aplikasi “RAGEM” sudah terselesaikan.

Tabel 1.8

**Persentase Penyelesaian Laporan melalui Fitur Rabeg di Aplikasi
“RAGEM” 2021-2023**

Ket	2021		2022		2023	
	Jumlah Aduan	Persentase	Jumlah Aduan	Persentase	Jumlah Aduan	Persentase
Verifikasi	-	-	-	-	-	-
Proses	-	-	-	-	5	4%
Selesai	209	100%	160	100%	152	96%
Total	209	100%	160	100%	157	100%

Sumber : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2023

Berdasarkan rekapitulasi data dari aplikasi “RAGEM” tersebut, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan dampak yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung sehingga jumlah pelaporan ketidakpuasan dapat menurun. Akan tetapi, persentase laporan yang diselesaikan pada tahun 2023 mencapai 96% yang artinya dari total laporan pelayanan yang masuk, masih ada 4% yang belum diselesaikan atau masih di tahap proses. Padahal jika dilihat dari standar waktu yaitu maksimal lebih dari 4 hari untuk laporan akan ditanggapi terhadap tindak lanjut I dan maksimal lagi lebih dari 4 hari untuk laporan akan ditanggapi terhadap tindak lanjut II.

Berdasarkan halaman pengunduhan aplikasi “RAGEM” di *Google Play Store*, terdapat kolom ulasan dan *rating* yang memungkinkan pengguna

aplikasi “RAGEM” untuk menilai kepuasan mereka terhadap kinerja aplikasi “RAGEM”. *Rating Google Play Store* untuk aplikasi “RAGEM” diukur dengan skala bintang 1-5. *Rating* 5 bintang pada aplikasi terkait menunjukkan kepuasan yang tinggi dari para pengguna, begitu pula sebaliknya *rating* 1 bintang menunjukkan ketidakpuasan para pengguna aplikasinya. Sejak perilisan aplikasi “RAGEM” pada tahun 2021 lalu, “RAGEM” memperoleh nilai *rating* 3 dari 5 bintang dari masyarakat pengguna aplikasi “RAGEM”. Nilai *rating* ini menunjukkan bahwa nilai kepuasan dari masyarakat Kota Serang terhadap kinerja aplikasi “RAGEM” sudah standar rata-rata.

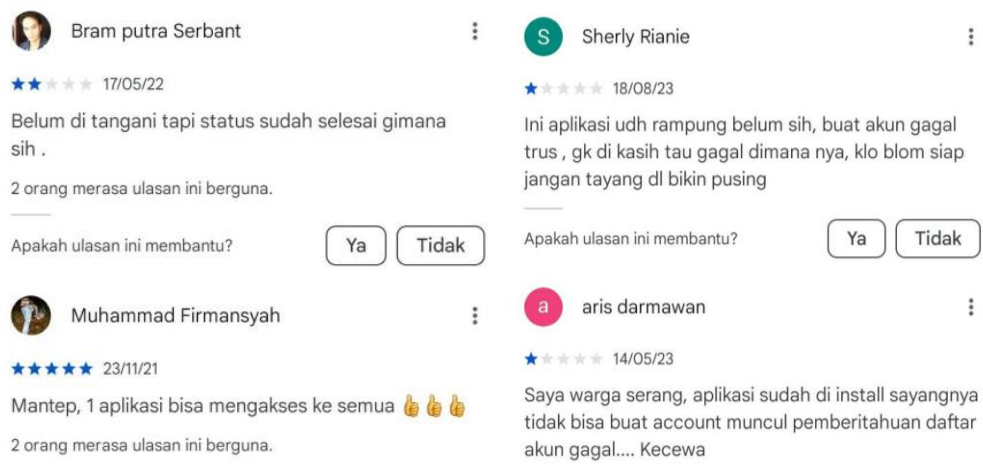
Hal ini tentu merupakan permasalahan yang wajib diselesaikan oleh Pemerintah Kota Serang dalam menanggapi laporan yang dilaporkan oleh masyarakatnya. Mengacu pada pernyataan tersebut, maka diperhatikan suatu optimalisasi sistem dalam mengelola pengaduan pelayanan agar adanya aplikasi “RAGEM” ini dapat beroperasi secara optimal sebagai ujung tombak media informasi pelayanan publik di Kota Serang yang salah satu fungsinya untuk pelaporan terkait pelayanan publik di Kota Serang.

Mengingat pelayanan publik daerah merupakan hal yang paling dekat dengan masyarakat, maka Indonesia sebagai negara dengan banyak wilayah selalu meningkatkan upayanya dalam meningkatkan inovasi pelayanan di setiap wilayahnya. Seperti halnya kemajuan apapun, terdapat tantangan dalam penerapan inovasi layanan di Indonesia dalam upayanya untuk mengubah inovasi layanan. Seperti halnya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi

“RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*), kemajuan baru memerlukan adaptasi. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi “RAGEM” belum mampu beradaptasi sepenuhnya terhadap prosedur pelayanan yang sedang mengalami pembaharuan atau inovasi. Inovasi yang memiliki tujuan agar memudahkan pelayanan informasi publik ini masih menemui kendala, khususnya dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*). Mungkin mengalami keterlambatan dalam memberikan layanan informasi publik akibat kurangnya pemahaman masyarakat.

Sesuai dengan tujuan inovasi “RAGEM” yang telah diuraikan sebelumnya, inovasi tersebut belum sepenuhnya efektif karena Kota Serang Provinsi Banten menghadapi sejumlah tantangan dalam penerapan inovasi pelayanan publik aplikasi “RAGEM”. Berbagai hambatan tersebut datang dalam bentuk hambatan internal yang disebabkan oleh program ragem itu sendiri serta hambatan eksternal yang dihadapi ketika masyarakat menggunakan aplikasi untuk menyampaikan keluhan atau menyampaikan keinginannya kepada pemerintah.

Hambatan internal yang berasal dari aplikasi “RAGEM” itu sendiri dimana sejak masa *launching* sistem aplikasi dimana memiliki beberapa hambatan sehingga fungsinya tidak dapat berjalan secara optimal. Ditinjau dari beberapa data yang diperoleh terkait dengan aplikasi “RAGEM” masih terdapat banyak keluhan pengguna.



Gambar 1.2 Ulasan tentang Aplikasi “RAGEM”

Sumber : Ulasan tentang aplikasi “RAGEM” di *Google Play Store*

Adapun hambatan eksternal yang berasal dari aplikasi “RAGEM” sendiri diantaranya: (1) Rendahnya kemampuan dalam penguasaan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat yang berusia lanjut dimana kurang memahami tentang teknologi pada aplikasi Ragem; (2) yakni rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam ikut serta memberikan pengaduan atau aspirasi secara *online* kepada pemerintah.

Permasalahan-permasalahan yang masih terjadi pada pengelolaan aplikasi “RAGEM” tentunya perlu segera dibenahi mengingat aplikasi “RAGEM” saat ini menjadi ujung tombak sebagai super aplikasi dalam memberikan informasi publik dan menunjang aspirasi dari masyarakat terhadap Pemerintah Kota Serang. Maka dari itu, penting untuk dikaji lebih dalam mengenai pelaksanaan aplikasi “RAGEM” dalam memberikan respon terhadap aspirasi yang masuk ke aplikasi “RAGEM”.

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?”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang tersebut, maka dapat penulis identifikasikan masalah sebagai berikut :

- 1) Kurang meratanya sosialisasi di masyarakat, menyebabkan masyarakat acuh dan tak tahu tentang adanya aplikasi “RAGEM”

- 2) Belum optimalnya penyelesaian pelaporan pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”
- 3) Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam ikut serta memberikan pengaduan atau aspirasi secara *online* melalui aplikasi “RAGEM”
- 4) Ketidakpuasan masyarakat Kota Serang terhadap pengelolaan pengaduan publik lewat aplikasi “RAGEM”
- 5) Belum optimalnya kinerja aplikasi “RAGEM” sebagai aplikasi layanan publik yang menerapkan teknologi informasi

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

- 1) Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang mengacu pada karakteristik inovasi?
- 2) Apa saja faktor penghambat dan faktor pendorong inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan seperti berikut :

- 1) Menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang mengacu pada karakteristik inovasi.
- 2) Mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendorong Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

1.5 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dapat bermanfaat. Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini :

1.5.1 Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengetahuan terkait dengan inovasi pelayanan publik, dan teori-teori inovasi.
- 2) Sebagai pijakan serta referensi pada penelitian-penelitian berikutnya yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik melalui sebuah aplikasi dan kaitannya dengan kepercayaan masyarakat untuk menjadi bahan kajian lebih lanjut.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat yaitu :

- a) Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan serta pengalaman langsung terkait inovasi pelayanan publik melalui aplikasi.

b) Bagi Peneliti

Dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi.

c) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam upaya perbaikan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” untuk mencapai Peraturan Walikota No. 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Serang.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Salah satu inisiatif pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik ialah inovasi pelayanan. Saat ini, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah melalui penerapan inovasi pelayanan. Penjelasan selanjutnya akan memperjelas beberapa penelitian terdahulu mengenai evolusi inovasi pelayanan publik :

Silvia Eka Ramadhani P.G dan Diana Hertati (2022) dalam jurnalnya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya” menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android. Warga Surabaya dapat memanfaatkan layanan ini untuk menyampaikan pujian, keluhan, ide, permintaan informasi, dan kritiknya kepada Pemerintah Kota Surabaya. Karena Layanan Wargaku merupakan pendekatan baru dalam penyampaian layanan masyarakat, maka layanan ini dianggap sebagai inovasi sektor publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkarakterisasi, dan mengevaluasi penggunaan Inovasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan menggunakan penggunaan Wargaku yang merupakan platform berbasis Android. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metodologi yang digunakan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumentasi, wawancara informan, dan observasi. Selain itu, teknik analisis data penelitian ini menggunakan paradigma interaktif yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, pemadatan data, dan pengambilan kesimpulan. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan pelayanan yang nyata setelah Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya menerapkan sistem layanan pengaduan menggunakan aplikasi Wargaku. Dari sisi inovasi, kebutuhan masyarakat terhadap proses pengaduan yang lebih sederhana di Kota Surabaya telah terpenuhi dengan diperkenalkannya layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Wargaku.

Selanjutnya, penelitian Liana Ika Saputri S. (2022) yang berjudul Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi,

Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian *Problem Statement/Background (GAP)* pada penerapan LAPOR di Kabupaten Sukamara adalah kurangnya pengetahuan masyarakat yang berakibat jumlah pengaduan yang masih rendah dimana berkaitan dengan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat serta menganalisa aplikasi LAPOR dalam peningkatan layanan pengaduan oleh Dinas Komunikasi dan Enkripsi Informasi Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah dengan tolok ukur teori pemanfaatan. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif ialah metodologi yang digunakan. Dalam penelitian ini, dokumentasi, observasi, dan wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Reduksi data, visualisasi data, dan penyusunan kesimpulan merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk analisis data. Temuan: Permasalahan dalam penerapan LAPOR di Kabupaten Sukamara adalah berakhirnya Keputusan Bupati Nomor 45 Tahun 2017 yang mengatur tata kelola LAPOR menyebabkan penurunan efektivitas koordinasi pejabat penghubung dan pengabaian terhadap pelayanan publik. Rendahnya data mengenai jumlah pengaduan dan buruknya kualitas layanan adalah akibat dari hal ini. Penelitian menyimpulkan bahwa layanan pengaduan di Kabupaten Sukamara belum ditingkatkan dengan memanfaatkan sepenuhnya aplikasi LAPOR. Hal ini ditunjukkan dengan tolok ukur 5 (lima) dari 9 (sembilan) indikator yang menunjukkan rendahnya jumlah pengaduan, buruknya kualitas infrastruktur dan fasilitas, rendahnya hasil yang

memuaskan sebagian kecil masyarakat, dan intensitas yang tidak memuaskan. jauh di bawah target. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan mendapatkan tingkat kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya, maka perlu diadakan acara sosialisasi penggunaan LAPOR sebagai sistem pengaduan online dan melakukan penyesuaian pengelolaan layanan aspirasi pengaduan online sub-Sukamara.

Penelitian oleh Selviana. M (2020) yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik SP4NLAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Banteang dari Universitas Muhammadiyah Makassar. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Encoding Kabupaten Sukamara, serta hambatan-hambatan yang muncul dalam rangka pelaksanaan pelayanan Publik SP4NLAPOR. Tantangan-tantangan tersebut diwakili oleh empat (4) indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur yang menunjukkan bahwa implementasinya berjalan dengan baik. Program penerapan SP4N-LAPOR dinilai sudah sesuai dengan proses, namun saat ini sedang mengalami penyempurnaan sebagaimana terlihat dari temuan penelitian. Kajian ini menggunakan metodologi kualitatif yang berkaitan dengan isu-isu mendalam tentang konteks situasi berdasarkan data lapangan aktual.

Penelitian oleh Zukhrufi Syasdawita dan Rizqi Bachtiar (2022) yang berjudul Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan *Online* Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Batam). Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika membuat ide berupa inovasi pengaduan *online* yang diberi nama Apekesah. Salah satu cara pemerintah untuk mengatasi kekhawatiran dan keluhan warga Kota Batam adalah melalui penemuan ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana masyarakat Kota Batam mengadopsi aplikasi inovatif apekesah. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif digunakan, dan data primer dan sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi dan wawancara. Dalam studi ini, empat indikator utama—inovasi, periode waktu, anggota sistem sosial, dan saluran komunikasi—dianalisis menggunakan Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers dan Floyd Shoemaker. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan apekesah belum sepenuhnya memenuhi indikator difusi inovasi, khususnya indikator kompleksitas inovasi. Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat variasi lamanya waktu yang dibutuhkan warga Kota Batam untuk mengadopsi aplikasi apekesah, hal ini dapat dijelaskan oleh jenis kelompok sosial yang dilayani oleh Dinas Komunikasi Kota Batam serta kelompok massa dan masyarakat. saluran komunikasi media interpersonal yang digunakannya.

Penelitian yang saya buat memiliki beberapa perbedaan dari penelitian terdahulu. Adapun perbedaan dalam penelitian yang saya buat dengan beberapa penelitian terdahulu yakni terdapat di lokasi penelitian, di mana lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Selain itu, perbedaan lain dalam penelitian yang saya buat yaitu lebih berfokus pada bagaimana penerapan inovasi pelayanan

publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang serta lebih fokus pelaksanaan inovasi yang mengacu pada karakteristik inovasi dan pada faktor penghambat juga pendorong dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang mengacu pada karakteristik inovasi. Adapun perbedaan penelitian yang saya buat dengan beberapa penelitian di atas yakni pada teknik pengumpulan data di mana dalam penelitian ini mengaplikasikan teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan informan, pengamatan, dan dokumentasi. Penelitian *Problem Statement/Background (GAP)* pada inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang adalah kurangnya pengetahuan dan sifat acuh masyarakat yang membuat total pengaduan sangat rendah yang tentunya berkaitan dengan pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”. Penelitian terdahulu masih memiliki sejumlah keterbatasan, penelitian terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang belum ditemukan hanya ada penelitian yang berfokus pada peran Diskominfo untuk mensosialisasikan aplikasi “RAGEM” pada masyarakat Kota Serang. Sementara seiring berjalannya waktu, aplikasi “RAGEM” masih terus digunakan dan tentu akan mengalami pergeseran dari waktu ke waktu sehingga diperlukan penelitian pada masa ini.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah penulis uraikan secara rinci, terlihat bahwa inovasi dalam pelayanan publik diperlukan untuk meningkatkan standar pelayanan dengan menerapkan inovasi terkini dalam pengembangan layanan di seluruh badan publik agar dapat melayani kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan lebih baik.

1.5.2 Administrasi Publik

Sebutan Administrasi secara etimologi bersumber dari bahasa Latin (Yunani) yang tersusun atas 2 kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang bermakna “*to serve*” melayani maupun memenuhi. Kemudian menurut A. Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008:2), Administrasi dijabarkan menjadi pengarahan, pemerintahan, aktivitas pelaksanaan, aktivitas pengarahan, 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. Selanjutnya Nicholas Henry juga memberikan penekanan dimana ruang lingkup administrasi publik juga meliputi manajemen publik dan kebijakan publik. Adapun ruang lingkup administrasi publik pada penelitian ini ialah organisasi publik dan manajemen publik.

Dari beberapa penjabaran yang ada dapat disimpulkan administrasi publik adalah ilmu dan seni yang dipraktikkan oleh tim individu dalam suatu badan publik yang bekerja sama secara nasional untuk mencapai tujuan publik.

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. Tiga pilar paradigma seperti sektor publik, sektor komersial, dan masyarakat yang dijelaskan oleh Pandji Santosa dalam bukunya *Administrasi Publik: Teori dan Penerapan Good Governance*. Inilah yang membedakan paradigma ini dengan paradigma lain: paradigma ini menampilkan pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan. Pergeseran istilah “pemerintah” menjadi “*governance*” yang menggambarkan bagaimana sektor swasta, masyarakat sipil, dan stabilitas pemerintahan terintegrasi, mengarahkan perkembangan paradigma tersebut ke arah *good governance*. Berdasarkan evolusi ilmu administrasi publik, yang terdiri dari beberapa paradigma yang telah disebutkan sebelumnya, paradigma keenam merupakan paradigma terkini. Tiga pilar paradigma ini sektor publik, sektor komersial, dan masyarakat. Dijelaskan oleh Pandji Santosa dalam bukunya *Administrasi Publik: Teori dan Penerapan Good Governance*.

Inilah yang membedakan paradigma ini dengan paradigma lain: paradigma ini menampilkan pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan. Pergeseran dari istilah “pemerintah” menjadi “pemerintahan” yang menggambarkan bagaimana sektor swasta, masyarakat sipil, dan stabilitas pemerintah terintegrasi, mengarahkan perkembangan paradigma ini ke arah tata pemerintahan yang baik.

Fokus penelitian ini terletak pada paradigma ke 6 ialah Administrasi Publik Sebagai *Governance*, di mana dalam paradigma tersebut disebutkan bahwa pemerintahan yang baik adalah yang berorientasi pada masyarakat. Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang berpedoman pada kesesuaian dengan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanannya.

1.5.3 Manajemen Publik

Secara etimologi, *management* bersumber dari kata *manus* (tangan) dan *agree* (melaksanakan), yang kemudian dihipunkan menjadi kata *manage* yang bermakna mengurus maupun *managiere* (bahasa latin) yang bermakna melatih. Setiap perusahaan harus memiliki manajemen karena tanpanya, semua upaya akan sia-sia juga mencapai tujuan akan sangat menantang.

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 secara umum (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.

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.

Dalam penelitian ini posisi Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi “RAGEM” ada dalam paradigma NPS atau New Public Service karena tujuan dari penemuan ini ialah agar meningkatkan taraf pelayanan publik dengan memfasilitasi penyampaian pengaduan, mengkomunikasikan tujuan, dan menyelenggarakan pelayanan publik, yang kesemuanya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan tersebut.

1.5.4 Pelayanan Publik

Secara etimologis, kata “pelayanan” mempunyai akar etimologis dari kata “layan”, yang berarti membantu mempersiapkan maupun mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan individu. Istilah “layan” juga dapat merujuk pada suatu topik atau metode penyajian serta layanan atau layanan yang berkaitan dengan pembelian dan penjualan produk atau jasa. Pelayanan diartikan

sebagai suatu kegiatan, baik dalam bentuk komoditas maupun jasa yang ditawarkan untuk membantu, mempersiapkan, dan menjaga klien atau masyarakat umum. (Hardiansyah, 2012:11).

Melalui teori Administrasi Publik milik Rasyid (dalam Muhadam Labolo, 2011, 32) sejatinya memberikan substansi bahwa pemerintah negara pada hakikatnya harus menyelenggarakan 4 fungsi utama, seperti pembangunan (*development*), fungsi pelayanan (*public service*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulation*). Fungsi pelayanan sendiri menjadi salah satu fungsi utama yang harus dijalankan dalam mencapai tujuan suatu negara. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, menyampaikan bahwa pelayanan ialah berbagai bentuk aktivitas pelayanan dalam bentuk jasa maupun barang pada rangka cara terpenuhinya keperluan warga. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004, konsep pelayanan publik mencakup semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai cara memenuhi tuntutan penerima pelayanan, termasuk implementasi peraturan perundangundangan. Hal ini selaras dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait dengan Pelayanan Publik Bab 1 Pasal 1 mengamanatkan bahwa pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas dalam rangka terpenuhinya keperluan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan untuk segenap masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan lainnya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 mengategorikan pelayanan dari instansi dan BUMN/BUMD. Kualitas serta

sifat aktivitas juga produk jasa yang diperoleh digunakan untuk mengategorikan jenis jasa tersebut, yaitu (1) pelayanan barang, (2) pelayanan administrasi, dan (3) pelayanan jasa. Sehingga disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai bentuk usaha dari penyelenggara negara kepada masyarakat yang berbentuk jasa maupun barang sebagai cara dalam pemenuhan keperluan warga, karena itu ialah hak dari setiap warga negara yang telah dijamin oleh undangundang serta kepada pelayan publik untuk wajib melakukannya. Lahirnya UndangUndang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai produk hukum menguatkan tekad pemerintah dalam rangka pelaksanaan perubahan akan pelayanan publik dalam mencapai *good governance*.

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. Penjelasananya 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.

Berdasarkan Kemendagri 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. Oleh karena itu, pada dasarnya ada tiga komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

- 1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yakni pemerintah pusat maupun daerah;
- 2) Penerima layanan (*Costumer*) yakni masyarakat umum atau organisasi yang berkepentingan;
- 3) Kepuasan yang diberikan maupun diterima oleh penerima layanan (*Costumer*).

Melayani kebutuhan orang lain maupun masyarakat umum yang berkepentingan dengan organisasi dengan tetap patuh akan kebijakan serta pedoman mendasar yang telah ditetapkan adalah definisi lain dari pelayanan publik. Menurut Rasyid (dalam Hardiansyah, 2011:15), melayani rakyat adalah tujuan mendasar pemerintah. Organisasi ini tidak diorganisir untuk memberi manfaat bagi masyarakat; sebaliknya, organisasi ini diselenggarakan untuk mendukung dan menginspirasi seluruh anggota masyarakat untuk tumbuh sebagai individu dan pemikir kreatif guna mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, merupakan tugas dan tanggung jawab seluruh instansi pemerintah dalam pemberian pelayanan publik secara ahli dan efisien.

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. Ada tiga komponen penting yang membentuk pelayanan publik., seperti :

- a. Unsur pertama, pemerintah pusat atau pemerintah daerah, yaitu badan yang menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan memerlukan pelayanannya, maka pemerintah daerah mempunyai posisi yang kuat sebagai monopoli dan *regulator*, sehingga membuat mereka stagnan dalam pelayanannya.
- b. Unsur kedua, *Costumer* adalah individu, kelompok, dan komunitas yang berkepentingan yang menerima layanan. Pelayanan yang baik tidak dapat diakses oleh masyarakat atau kelompok yang berkepentingan atau membutuhkan pelayanan karena tidak mempunyai daya tawar atau tidak diperlakukan setara dalam menerima pelayanan..
- c. Unsur ketiga, kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima pelayanan (*Costumer*). Kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dalam memuaskan pelanggan dilaksanakan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang meliputi pemberian pelayanan publik untuk kepentingan organisasi publik sesuai dengan undang-undang pokok dan prosedur yang telah

ditetapkan, dengan tujuan agar penerima pelayanan merasa puas, berdasarkan berbagai definisi.

1.5.5 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi adalah setiap konsep, benda, peristiwa, atau teknik yang dianggap atau diamati oleh seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) sebagai sesuatu yang baru. Inovasi dipandang sebagai alat untuk mencapai tujuan atau solusi terhadap suatu masalah. Karena modernisasi dan inovasi sama-sama merupakan gerakan sosial, maka keduanya saling terkait erat. Munculnya inovasi, yang menunjukkan kemajuan masyarakat di bidang ekonomi, politik, pendidikan, kesehatan, ilmu pengetahuan, dan teknologi, dapat digunakan untuk mencirikan pencapaian modernitas (Saefullah & Rusdiana, 2016:10-11).

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.

Berdasar pendapat 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.

Suwarno (2008:8), menjelaskan bahwa proses pengembangan dan penyediaan produk atau jasa yang baru, unggul, atau lebih terjangkau dibandingkan yang sudah dapat diakses termasuk dalam kegiatan inovasi. Perspektif ini menyoroiti gagasan bahwa inovasi adalah sebuah proses penemuan dan bukan sebuah tindakan. Menurut Suwarno (2008:10-12), inovasi tak lepas dari:

1. Pengetahuan Baru

Sebuah inovasi dalam sistem sosial tertentu merupakan sebuah informasi baru bagi masyarakat. Informasi baru ini memiliki peran penting dalam mempengaruhi perubahan sosial yang terjadi di masyarakat.

2. Cara Baru

Definisi lain dari inovasi adalah pendekatan baru yang diambil oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mengatasi masalah atau memenuhi persyaratan. Pendekatan lama yang digunakan sebelumnya telah digantikan dengan pendekatan baru.

3. Objek Baru

Suatu inovasi merupakan suatu produk baru, baik yang berwujud materi maupun tidak berwujud, bagi penggunaannya.

4. Teknologi Baru

kemajuan teknis dan inovasi berjalan beriringan. Banyak contoh inovasi berasal dari kemajuan teknis. Karakteristik yang muncul pada produk teknis baru biasanya berfungsi sebagai indikator instan pertumbuhannya.

5. Penemuan Baru

Penemuan-penemuan baru adalah penyebab dari hampir semua inovasi; inovasi jarang terjadi secara kebetulan. Hasil dari proses yang dilakukan dengan penuh kesadaran dan kesengajaan adalah inovasi.

Inovasi dapat ditemukan dalam produk, teknik, sistem penemuan, benda, dan pengetahuan. Kebaruan adalah kualitas penting dari penemuan. Dengan demikian, jika suatu produk (barang atau jasa) dianggap unik oleh pasar

(masyarakat), maka dapat diberi label inovatif; namun demikian, atribut kebaruan ini biasanya terbatas pada wilayah geografis tertentu. Hal ini menyiratkan bahwa segala sesuatu yang baru di satu lokasi belum tentu baru di tempat lain.

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.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu inisiatif terobosan yang dilakukan oleh lembaga publik atau pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui teknologi, barang, atau jasa baru.

1.5.6 Karakteristik Inovasi Menurut Everett M. Rogers

Cepat lambatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat luas dipengaruhi oleh karakteristik inovasi itu sendiri. Everett M. Rogers (1993:14-16) mengemukakan karakteristik inovasi yang dapat mempengaruhi cepat atau lambatnya penerimaan inovasi sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan relatif

Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih dan memberikan manfaat dari inovasi sebelumnya. Inovasi selalu memiliki nilai lebih yang membedakannya dari ide-ide lain. Nilai ekonomi suatu inovasi dapat digunakan untuk menentukan seberapa menguntungkan atau bermanfaatnya inovasi tersebut, atau dapat ditentukan oleh kriteria lain seperti komponen penting inovasi, kesenangan, kepuasan, atau kedudukan sosial (*prestise*). Inovasi menyebar lebih cepat hingga memberikan keuntungan bagi penerimanya.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Inovasi pada dasarnya kompatibel dengan inovasi yang digantikannya. Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan latar belakang, sarana dan prasarana, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Selain unsur ekonomi yang tidak kalah pentingnya, hal ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa penemuan-penemuan yang sudah ketinggalan zaman tidak dibuang begitu saja, melainkan dimasukkan ke dalam proses peralihan ke teknologi terbaru. Selain itu, berpotensi mempercepat proses adaptasi dan pembelajaran menuju inovasi. Agar inovasi organisasi dapat diterima dan diterapkan secara efektif di organisasi sektor publik Indonesia, inovasi tersebut harus konsisten dengan cita-cita Pancasila.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Kerumitan adalah tingkat kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah

digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sulit dimengerti atau sulit digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya. Misalnya masyarakat pedesaan yang tidak mengetahui tentang teori penyebaran bibit penyakit melalui kuman, diberitahu oleh penyuluh kesehatan agar membiasakan memasak air yang akan diminum, karena air yang tidak dimasak jika diminum dapat menyebabkan sakit perut. Tentu saja ajakan itu sukar diterima. Makin mudah dimengerti suatu inovasi akan makin cepat diterima oleh masyarakat.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Baru setelah suatu inovasi diuji dan terbukti mempunyai manfaat atau nilai yang lebih baik dari inovasi sebelumnya barulah inovasi tersebut dapat diterima. Oleh karena itu, suatu produk baru perlu melalui fase “uji publik” di mana setiap orang dapat mengevaluasi kualitas inovasi tersebut.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Kemudahan diamati ialah mudah tidaknya diamati suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sulit diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat. Suatu penemuan harus dapat dibuktikan dalam hal bagaimana fungsinya dan menghasilkan perbaikan.

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.

Tentu saja, ada masalah yang mungkin timbul selama penerapan suatu penemuan yang dapat menghambat kemajuan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Permasalahan tersebut mencakup hal-hal yang menghambat inovasi di sektor publik, diantaranya :

No.	Teori	Faktor Internal	Faktor Eksternal
1.	Albury dalam Suwarno (2008:54)	<ul style="list-style-type: none"> a. Enggannya menutup program tak berhasil maupun gagal b. Ketergantungan pada <i>high performer</i> c. Periode anggaran terlalu pendek sehingga sistem inovasi tidak fleksibel d. Adanya teknologi tetapi terhambat budaya organisasi e. Hambatan administratif 	<ul style="list-style-type: none"> a. Budaya <i>risk aversion</i>, yaitu budaya yang tidak menyukai risiko b. Tak ada penghargaan maupun bonus c. Tak mampu menghadapi perubahan maupun risiko

1.6 Kerangka Berpikir Penelitian

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

Identifikasi Masalah :

1. Sosialisasi yang kurang merata pada masyarakat, menyebabkan masyarakat acuh dan tak tahu mengenai adanya aplikasi “RAGEM”
2. Belum optimalnya penyelesaian pelaporan pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”
3. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam ikut serta memberikan pengaduan atau aspirasi secara *online* melalui aplikasi “RAGEM”
4. Ketidakpuasan masyarakat Kota Serang terhadap pengelolaan pengaduan publik lewat aplikasi “RAGEM”
5. Belum optimalnya kinerja aplikasi “RAGEM” sebagai aplikasi layanan publik yang menerapkan teknologi informasi

Karakteristik Inovasi Pelayanan

Everett M. Rogers (1993)

1. Keuntungan Relatif
2. Kesesuaian
3. Kerumitan
4. Kemungkinan Dicoba
5. Kemudahan Diamati

Fontana (2011)

Dijabarkan bahwa ada berbagai faktor pendorong dan penghambat sebuah inovasi dalam organisasi yaitu :

1. Faktor organisasi
2. Faktor budaya
3. Faktor manusia.

Rekomendasi dan Saran

1.7 Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional dalam suatu penelitian merupakan satu atribut ataupun sifat dan nilai atas suatu obyek maupun pekerjaan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti agar dapat ditelaah yang kemudian kesimpulannya diambil. Hal ini juga menjadi sebuah penentu bagi sifat atau kontrak yang nantinya harus dipelajari sehingga akan menjadi sebuah variabel terukur.

Dalam konteks penelitian ini, dapat disebutkan bahwa operasionalisasi konsep yang diambil mengacu kepada tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

1.7.1 Inovasi Pelayanan Publik

Penelitian ini akan mengamati pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang merujuk pada karakteristik inovasi pelayanan publik menurut Everett M. Rogers (1993:14-16), diantaranya :

- 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Suatu penemuan harus lebih unggul dari inovasi sebelumnya dalam hal kelebihan dan manfaat. Penggunaan aplikasi “RAGEM” untuk mendorong inovasi pelayanan publik memiliki keuntungan relatif yaitu memungkinkan inovasi memberikan manfaat dan memberikan nilai baik bagi masyarakat maupun penyedia layanan (pemerintah). Manfaatnya bagi masyarakat antara

lain pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, dan tepat waktu. Tujuan pemerintah adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, meningkatkan proporsi warga negara yang mengakses informasi publik, dan mendorong warga negara untuk memberikan rekomendasi dan kritik. Adapun fenomena dari keuntungan relatif yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub indikator, antara lain:

- a. Mengetahui keunggulan atau nilai lebih dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”
- b. Mengetahui manfaat dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”
- c. Mengetahui kepuasan yang didapat dari adanya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”

2) *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi pelayanan publik Diskominfo Kota Serang melalui aplikasi “RAGEM” ini *kompatibel*, artinya tetap sesuai dengan penemuan-penemuan sebelumnya.. Adapun fenomena dari kesesuaian yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub indikator, diantaranya:

- a. Melihat latar belakang diciptakannya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”
- b. Melihat sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”
- c. Melihat penyesuaian dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” dengan inovasi sebelumnya

- d. Melihat penyesuaian kebutuhan masyarakat terhadap adanya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”

3) *Complexity* (Kerumitan)

Inovasi sering dikaitkan dengan hal baru, meskipun nilai barunya tidak diragukan lagi rumit. Karena inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” merupakan hal baru dan belum pernah dipraktikkan sebelumnya, maka lebih rumit dibandingkan inovasi sebelumnya. Namun diperlukan proses adaptasi karena suatu penemuan memberikan metode yang lebih baik dan baru.. Adapun fenomena dari kerumitan yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub indikator, diantaranya:

- a. Kerumitan yang dialami masyarakat yang bertindak sebagai pengguna layanan.
- b. Kerumitan mekanisme pelayanan dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”

4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Baru setelah suatu inovasi diuji dan terbukti mempunyai manfaat atau nilai yang lebih baik dari inovasi sebelumnya barulah inovasi tersebut dapat diterima. Aplikasi “RAGEM” merupakan inovasi pelayanan publik yang dapat dipraktikkan di masyarakat setelah pengujian dan perencanaan ekstensif telah selesai.. Adapun fenomena dari kemungkinan dicoba yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub indikator, diantaranya:

- a. Melihat keterujian inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” dalam meningkatkan kemudahan pelayanan publik di Kota Serang

5) *Observability* (Kemudahan Diamati)

Suatu inovasi harus nyata dalam arti dapat meningkatkan pelayanan dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Adapun fenomena dari kemudahan diamati yang akan diteliti terdiri dari beberapa sub indikator, diantaranya:

- a. Melihat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” dapat dengan mudah diketahui oleh masyarakat.
- b. Melihat implementasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Kota Serang.

1.7.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan

Operasionalisasi konsep selanjutnya mengacu kepada tujuan penelitian yang kedua yaitu mendeskripsikan faktor pendorong juga penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Penjelasan setiap fenomena tersebut seperti di bawah ini :

1) Faktor Organisasi

Salah satu faktor yang menentukan sukses atau tidaknya inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi “RAGEM” adalah faktor organisasi. Pondasi dari setiap penemuan yang sukses adalah perusahaan yang berfungsi dengan baik, diisi dengan personel yang imajinatif, kreatif, dan kooperatif.

Berikut fenomena faktor organisasi yang akan diteliti :

- Mengetahui kejelasan struktur organisasi untuk inovasi
- Mengetahui mekanisme koordinasi pekerjaan para pegawai
Diskominfo Kota Serang
- Mengetahui kelengkapan sarana prasarana dan teknologi untuk inovasi
- Mengetahui kesiapan anggaran untuk inovasi

2) Faktor Budaya

Faktor budaya mempunyai peran penting dalam merangsang dan memelihara inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”. Berikut fenomena faktor budaya yang akan diteliti :

- Mengetahui budaya organisasi yang diterapkan di lingkungan
Diskominfo Kota Serang
- Mengetahui apakah faktor budaya dapat menunjang keberhasilan
inovasi atau tidak

3) Faktor Manusia

Sebuah organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kreatif sehingga dapat merangsang dan memelihara inovasi pelayanan. Berikut fenomena faktor manusia yang akan diteliti :

- Mengetahui kualitas dan kuantitas SDM
- Mengetahui hal-hal apa saja yang dapat menunjang pegawai dalam
pelaksanaan inovasi

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang ditinjau dalam Peraturan Walikota Serang Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Salah satu maksudnya adalah tujuan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat melalui peningkatan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas, serta untuk memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kata lain, Diskominfo merupakan organisasi daerah yang mengelola kegiatan pemerintahan di bidang informatika, statistik, dan pengkodean. Hal ini juga mengubah inovasi yang ada saat ini menjadi inovasi baru yang berfungsi sebagai model untuk penerapan dan kemajuan *e-government* di seluruh wilayah.

1.8 Metode Penelitian

Setelah memperoleh sedikit gambaran tentang landasan teori sebagai kerangka berpikir, selanjutnya memasuki pembahasan mengenai metode penelitian. Intinya, prosedur penelitian adalah teknik ilmiah untuk mengumpulkan data untuk penerapan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2013, 2). Pendekatan penelitian pada penelitian ini ialah kualitatif. Dalam hal ini, pendekatan penelitian kualitatif mengandalkan kualitas fenomenologis. Kajian dalam metode kualitatif lebih fokus pada arti dan keterikatan nilai. Mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berkaitan dengan fokus

penelitian guna memahami, menggali, dan memperoleh informasi atau data yang diperlukan merupakan tujuan dari penelitian kualitatif. Ini melibatkan mengamati orang-orang di lingkungan mereka dan berinteraksi dengan mereka, mencoba memahami bahasa mereka dan interpretasi terhadap dunia di sekitar mereka.

Oleh karena itu, metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dipilih dengan pertimbangan penelitian terdahulu untuk mengetahui pelaksanaan dari aplikasi “RAGEM”, sementara masih sedikit penelitian dengan data kualitatif yang membahas eksplorasi dari realitas pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM”. Sehingga dengan metode penelitian kualitatif yang digunakan kedepannya peneliti akan mendapatkan data secara faktual di lapangan yang dengan tujuan peneliti untuk mengetahui bagaimana kesenjangan (*gap*) antara persepsi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” yang diterima oleh masyarakat *user* layanan sebagai *end user* dan pelayanan yang seharusnya terimplementasi melalui Peraturan Walikota No.36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Serang.

Jenis penelitian pada penelitian ini yakni kualitatif, di mana pendekatan yang dipakai yakni deskriptif kualitatif. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk menghimpun berbagai informasi yang ada secara faktual serta jelas, melakukan identifikasi pada suatu masalah, serta menentukan berbagai hal yang dilaksanakan oleh individu lain dalam menghadapi suatu permasalahan yang sama sehingga

dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kesalahan dan pengalaman yang telah didapatkan guna melakukan suatu perencanaan pengambila keputusan di masa depan.

1.8.1 Tipe Penelitian

Menurut Neuman (dalam Mudjiyanto, 2018), ada tiga jenis penelitian (eksploratif, deskriptif, dan eksplanatori). Sementara itu, penelitian ini akan dilaksanakan dengan memakai metode penelitian deskriptif. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengkarakterisasi, dan menyelidiki gejala-gejala yang timbul secara langsung di lapangan sehubungan dengan pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat, maka penelitian deskriptif pada umumnya mengacu pada teknik mendeskripsikan atau mengilustrasikan keadaan sebenarnya untuk dianalisis dan diinterpretasikan dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

1.8.2 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian sendiri merupakan tempat dimana penelitian itu dilaksanakan. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan lokasi penelitian merupakan langkah yang krusial. Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian, hal ini berkaitan dengan identifikasi tempat, objek, dan tujuan penelitian. Lokasi sebenarnya dari penelitian ini adalah tempat penelitian tersebut dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan lokasi penelitian merupakan langkah yang krusial. Hal ini berkaitan dengan penentuan lokasi penelitian, objek dan tujuan yang telah ditentukan agar peneliti dapat melakukan penelitian dengan lebih mudah. Lokasi ini bisa di

lingkungan tertentu atau di lembaga masyarakat. Dari mempermudah data primer, lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, situs penelitian diartikan sebagai suatu lokasi di mana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti guna memperoleh data maupun informasi yang diperlukan, maka penetapan situs penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Pada hal ini, subjek penelitian mengacu pada informan yang dideskripsikan sebagai seseorang yang dapat dijadikan sumber untuk dapat melakukan pengumpulan informasi yang digunakan dalam sumber informasi terkait kondisi serta situasi di lokasi penelitian. Teknik pemilihan informan yang akan digunakan yakni dengan teknik sampling yang mengacu pada cara yang dipakai dalam menentukan sampel penelitian. Dalam penelitian ini, memakai 2 jenis teknik sampling yakni *purposive sampling*. *Purposive sampling* sendiri mengacu teknik pengambilan sampel sumber data dengan mempertimbangkan hal tertentu. Dalam penelitian ini *purposive sampling* mengacu pada narasumber berupa Diskominfo Kota Serang yang mengetahui tentang tata pelaksanaan pelayanan dari aplikasi “RAGEM” dan peneliti akan mengambil sampel pada masyarakat pengguna aplikasi “RAGEM” di Kota Serang dengan karakteristik sebagai mahasiswa.

1.8.4 Fenomena Penelitian

Tabel 1.5

Fenomena Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Fenomena	Indikasi yang diamati	Informan
1.	Rogers (1983) menjelaskan beberapa indikator karakteristik inovasi, antara lain : Keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.	Keuntungan Relatif dari inovasi layanan aplikasi “RAGEM”	Menganalisis sejauh mana inovasi memiliki nilai lebih, manfaat dan kepuasan bagi pemerintah dan penerima yaitu masyarakat.	1. Kepala Bidang <i>E-Government</i> 2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi 3. Pembuat aplikasi “RAGEM” 4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan
		Kesesuaian dari inovasi layanan aplikasi “RAGEM”	Menganalisis latar belakang diciptakannya inovasi layanan aplikasi, sarana dan prasarana penunjang, kesesuaian dengan inovasi yang sudah pernah ada sebelumnya dan kesesuaian dengan kebutuhan penerima inovasi layanan aplikasi.	1. Kepala Bidang <i>E-Government</i> 2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi 3. Pembuat aplikasi “RAGEM” 4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan
		Kerumitan dari inovasi layanan	Menganalisis seberapa rumit suatu inovasi dapat dipahami dan dijalankan	1. Kepala Bidang <i>E-Government</i> 2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi

		aplikasi “RAGEM”	oleh masyarakat sebagai pengguna.	3. Pembuat aplikasi “RAGEM” 4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan
		Kemungkinan dicoba inovasi layanan aplikasi “RAGEM” sebelum digunakan oleh masyarakat	Menganalisis di mana inovasi harus dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk dapat menguji kualitas dari sebuah inovasi agar dapat memiliki nilai lebih dan diterima oleh masyarakat dalam keadaan sebenarnya.	1. Kepala Bidang <i>E-Government</i> 2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi 3. Pembuat aplikasi “RAGEM” 4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan
		Kemudahan diamati inovasi aplikasi “RAGEM” oleh masyarakat	Menganalisis di mana sebuah inovasi harus dapat dengan mudah diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik agar dapat memberikan kepercayaan kepada penerima atau publik.	1. Kepala Bidang <i>E-Government</i> 2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi 3. Pembuat aplikasi “RAGEM” 4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan
2.	Fontana (2011), menyebutkan bahwa ada beberapa faktor pendorong dan penghambat sebuah inovasi dalam organisasi yaitu : Faktor organisasi, Faktor budaya, Faktor manusia.	Faktor Organisasi	Menganalisis kejelasan struktur organisasi untuk inovasi dan menganalisis mekanisme koordinasi pekerjaan para pegawai Diskominfo Kota Serang	1. Kepala Bidang <i>E-Government</i> 2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi 3. Pembuat aplikasi “RAGEM” 4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan
		Faktor Budaya	Menganalisis budaya	1. Kepala Bidang <i>E-Government</i>

			organisasi yang diterapkan di Diskominfo Kota Serang dan menganalisis apakah faktor budaya dapat mempengaruhi keberhasilan inovasi atau tidak	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi 3. Pembuat aplikasi “RAGEM” 4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan
		Faktor Manusia	Menganalisis hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi pegawai dalam pelaksanaan inovasi dan menganalisis hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk ikut serta menggunakan inovasi baru.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang <i>E-Government</i> 2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi 3. Pembuat aplikasi “RAGEM” 4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan

1.8.5 Jenis Data

Dalam melakukan sebuah penelitian, pada dasarnya ada 2 jenis data yang dipakai dalam penelitian ini ialah kualitatif dan kuantitatif. Data yang diberikan secara verbal dan bukan numerik disebut sebagai data kualitatif. Gambaran umum mengenai objek penelitian, meliputi sejarah berdirinya, lokasi, visi, misi, penerapan aplikasi, karakteristik masyarakat, keadaan sarana dan prasarana, serta standar penilaian layanan aplikasi Ragem, merupakan beberapa data kualitatif yang dimasukkan dalam penelitian ini.

1.8.6 Sumber Data

Pada hakekatnya sumber data penelitian ialah subjek dari mana data itu didapat. Peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner maupun wawancara,

maka sumber datanya dikenal sebagai responden (seseorang yang menanggapi maupun menjawab pertanyaan peneliti secara langsung atau lisan). Sumber data bila memakai observasi dapat berupa *mind mapping*, maupun proses sesuatu mengenai aplikasi “RAGEM”. Jika peneliti mengandalkan dokumentasi, maka sumber datanya ialah catatan maupun dokumen mengenai aplikasi “RAGEM”. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder:

1) Data Primer

Dalam hal ini, data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya. Jawaban atas pertanyaan yang diajukan peneliti kepada narasumber melalui wawancara secara langsung atau *open* kuesioner dengan jumlah lima informan yang digunakan untuk mendapatkan data pada penelitian ini. Oleh karena itu, sumber data primer pada penelitian ini dipilih dengan pertimbangan penelitian berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu yang mengetahui tentang tata pelaksanaan pelayanan dari aplikasi “RAGEM” tentunya pegawai Diskominfo Kota Serang dan peneliti akan mengambil informan pada masyarakat pengguna aplikasi “RAGEM” di Kota Serang dengan karakteristik sebagai mahasiswa.

Sumber data primer dalam penelitian ini ialah :

1. Kepala Bidang *E-Government*
2. Kepala Seksi Pengembangan Integrasi Aplikasi
3. Pembuat aplikasi “RAGEM”

4. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan aplikasi “RAGEM”
5. Masyarakat Kota Serang sebagai pengguna layanan aplikasi “RAGEM”

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah pendekatan penelitian yang memakai data yang ada kemudian menganalisis dan menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan penelitian. Hal ini diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan penelitian sebelum memulai proses pencarian data sekunder. Data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini adalah pengumpulan data 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.

1.8.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan komponen penting dari penelitian itu sendiri. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Teknik-teknik berikut ini digunakan penulis untuk mendapatkan data dari objek penelitian, yaitu:

- 1) Observasi : Metode observasi dapat diartikan sebagai metode penghimpunan data melalui observasi langsung terhadap situasi maupun kejadian di lapangan.
- 2) Metode Wawancara : Wawancara adalah metode pengumpulan data satu arah di mana orang yang diwawancarai menjawab pertanyaan yang diajukan kepadanya. Pendekatan wawancara merupakan cara memperoleh informasi dengan cara mewawancarai informan secara tatap muka. Tujuan wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi yang akan membantu memperjelas masalah penelitian. Tujuan wawancara sehubungan dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jauh proses implementasi inovasi pelayanan publik aplikasi “RAGEM”. Diskominfo menyediakan informasi tersebut, dan masyarakat umum yang membutuhkan.
- 3) Metode Dokumentasi : Pendekatan ini dapat dilihat sebagai sarana pengumpulan informasi dengan menggunakan informasi yang terdapat dalam buku dan catatan (dokumen). Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penelusuran catatan yang berkaitan dengan informasi pribadi responden. Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data dan dokumen yang diperlukan untuk studi, setelah itu diperiksa secara menyeluruh untuk memberikan lebih banyak bukti tentang suatu peristiwa dan dijadikan sebagai data pendukung.

1.8.8 Analisis dan Interpretasi Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2007:336), Sebelum terjun ke lapangan, analisis data dilakukan untuk penelitian kualitatif. Data dari penyelidikan

pendahuluan, atau data sekunder, dianalisis untuk menentukan titik fokus penelitian. Namun penekanan penelitian ini masih bersifat sementara di lapangan. Menurut Miles dan Huberman (1984) ada 3 macam aktivitas dalam analisis data kualitatif, diantaranya:

1. Reduksi Data

Tujuan yang ingin dicapai oleh setiap peneliti sambil meminimalkan data akan menjadi panduan mereka. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah temuan. Konsekuensinya, ketika melakukan reduksi data, peneliti harus mempertimbangkan apa pun yang mereka temukan selama penelitiannya yang dianggap tidak biasa, tidak teridentifikasi, atau kurang berpola. Sebagai konsekuensi dari pertukaran ini, peneliti akan memperoleh lebih banyak pengetahuan, yang memungkinkan mereka untuk fokus pada fakta-fakta yang memiliki penemuan penting dan nilai pengembangan teoritis.

2. *Data Display* (penyajian data)

Data kemudian harus ditampilkan setelah reduksi data. Data dari penelitian kuantitatif dapat disajikan dalam berbagai format, antara lain tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, dan lainnya. Agar data lebih mudah dipahami, data telah dikategorikan dan ditempatkan dalam pola relasional melalui penyajian. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam beberapa bentuk, antara lain diagram alur, infografis, korelasi antar kategori, dan penjelasan ringkas. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text.*”

3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Dalam analisis data kualitatif, inferensi dan leverage adalah langkah ketiga. Temuan awal masih dapat direvisi jika diperlukan pengumpulan data lebih lanjut untuk memperkuat temuan tersebut. Di sisi lain, temuan awal dianggap dapat dipercaya jika didukung oleh data yang andal dan konsisten yang dikumpulkan oleh para ahli di bidangnya. Karena rumusan masalah dan kesulitan-kesulitan dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang begitu penelitian dilakukan di lapangan, maka hasil penelitian mungkin dapat atau tidak dapat menjawab permasalahan yang telah ditetapkan di awal.

4. Interpretasi Data

Interpretasi data (Moleong, 1998: 197-207) didefinisikan dalam (1) tujuan, (2) prosedur umum, (3) peran hubungan kunci, (4) peran interogasi data, (5) langkah penafsiran data dengan analisis komparatif. Tujuan interpretasi data berdasarkan pendapat Schaltzman dan Straus (1973), mempunyai 3 tujuan, ialah:

a) Deskripsi semata-mata, Hasil analisis data, penafsiran data tersebut dengan jalan menemukan kategori dalam data yang berhubungan dengan yang biasanya dimanfaatkan dalam cara mengobrol.

b) Deskripsi analitik, khususnya, desain yang dihasilkan dari kategori yang ditemukan dan hubungan yang disimpulkan atau diungkapkan oleh data.

c) Teori substantif, Dengan kata lain, teori fundamental analisis harus memperjelas desain yang telah digunakan dalam analisis sebelum

menerjemahkannya ke dalam terminologi lapangan (sosiologi dan sebagainya) yang walaupun dilakukan sehubungan dengan hal yang dipelajari atau cara konvensional, namun pada akhirnya menimbulkan identitas tersendiri.

1.8.9 Kualitas Data

Berdasarkan pendapat Danim (dalam Ardianto, 2011:193), menunjukkan bahwa ketika standar validitas dan ketergantungan terpenuhi, maka suatu proses karya ilmiah dianggap telah memenuhi kriteria objektivitas. Agar temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan, penelitian kualitatif harus memiliki kredibilitas dan tingkat kepercayaan yang tinggi berdasarkan fakta lapangan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi untuk menilai keandalan data penelitian.

Pendekatan triangulasi adalah metode penggunaan sesuatu yang berbeda untuk memverifikasi kebenaran data. Selain data tersebut, data tersebut harus diverifikasi untuk dapat diperbandingkan (Moleong 2008:330). Untuk memastikan bahwa temuan penelitian telah menunjukkan kredibilitas, para peneliti penelitian inovasi pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang memanfaatkan triangulasi menggunakan aplikasi “RAGEM” untuk memverifikasi keakuratan data. Menurut Moleong (2008:331), dalam menguji keabsahan data melalui teknik triangulasi dapat dilaksanakan dengan cara berikut:

- 1) Dilakukan perbandingan data yang didapat dari hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- 2) Membandingkan pernyataan pribadi dan publik yang dibuat oleh individu
- 3) Membandingkan pernyataan masyarakat umum dengan pernyataan tentang situasi penelitian
- 4) Membandingkan keadaan dan sudut pandang seseorang dengan orang lain, baik orang terpelajar maupun orang awam. kelas menengah atau kelas atas, kaya, atau dalam pemerintahan
- 5) Memeriksa hasil wawancara terhadap informasi yang disertakan dalam dokumen yang relevan.