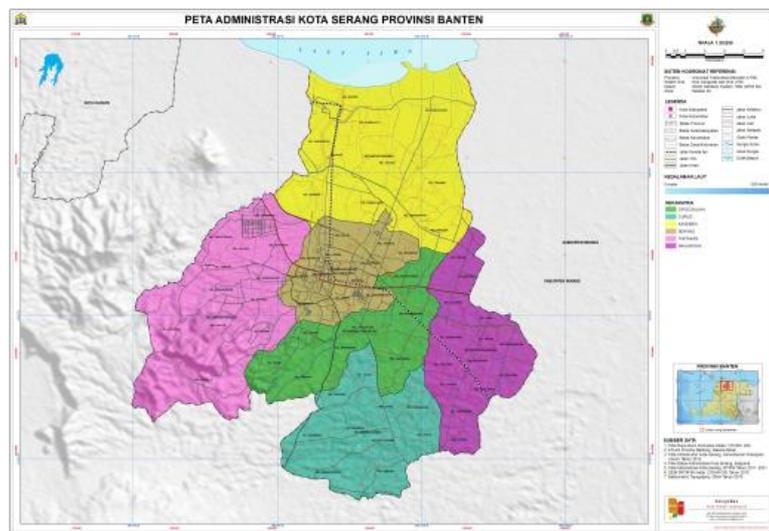


BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Serang

2.1.1 Kodisi Geografis Kota Serang



Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Serang

Sumber: Pemerintah Kota Serang, 2022

Letak geografis Kota Serang yaitu antara $106^{\circ}07'$ – $106^{\circ}25'$ Bujur Timur dan $5^{\circ}99'$ – $6^{\circ}22'$ Lintang Selatan. Dengan mengaplikasikan koordinat sistem *Universal Transfer Mercator* (UTM) Zone 48E, wilayah Kota Serang berada pada koordinat 618.000 M sampai dengan 638.600 M dari Barat ke Timur dan 9.337.725 M sampai dengan 9.312.475 M dari Utara ke Selatan adalah sekitar 21,7 KM dan jarak terpanjang dari Barat ke Timur adalah 20 KM. Kondisi geografis Kota Serang memperlihatkan bahwa karakteristik wilayah di Kota

Serang sebagian besar ialah dataran sedang dengan ketinggian kurang dari 500 mdpl serta memiliki iklim tropis. Dengan keadaan ini maka rerata suhu di Kota Serang setiap bulannya berisar 23,2°C - 27,07°C dengan kelembapan udara 84%, rata – rata curah hujan 1500-2000 MM / tahun dengan curah hujan terbesar pada bulan Januari dan Desember.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Provinsi Banten, Kota Serang merupakan wilayah baru hasil pemekaran Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Dengan luas wilayah 266,74 km², Kota Serang terbagi menjadi 6 kecamatan: Kasemen, Cipocok Jaya, Curug, Walantaka, Taktakan, dan Serang. Sebagai perbandingan, luas wilayah Provinsi Banten jauh lebih luas dibandingkan dengan Kota Serang, yakni hanya berkisar 3,08%.

2.1.2. Kondisi Kependudukan Kota Serang

Mengacu kepada hasil sensus penduduk tahun 2022, tercatat bahwa Kota Serang memiliki jumlah penduduk sebanyak 720.362 ribu jiwa dimana sebanyak 368.031 ribu jiwa atau 51% dengan jenis kelamin laki – laki dan 352.331 ribu jiwa atau 49% berjenis kelamin perempuan. Kecamatan Serang tercatat sebagai kecamatan yang memiliki total penduduk terbanyak di Kota Serang, yaitu sebanyak 230.901 ribu jiwa atau 32% dari total populasinya. Selanjutnya Kecamatan Kasemen menempati posisi kedua sebagai kecamatan dengan populasi penduduk terbanyak di Kota Serang dengan jumlah penduduk sebanyak 111.461 ribu jiwa. Kemudian Kecamatan Walantaka berpenduduk

sebanyak 109.232 ribu jiwa, Kecamatan Taktakan dengan jumlah penduduk sebanyak 105.711 ribu jiwa, serta Kecamatan Cipocok Jaya yang memiliki jumlah penduduk 103.274 ribu jiwa dan yang terakhir yaitu mempunyai total penduduk paling sedikit di Kota Serang adalah Kecamatan Curug memiliki jumlah penduduk 59.783 ribu jiwa.

Menurut kelompok usia pada tahun 2022, terdapat sekitar 496.563 ribu orang atau sebesar 69% dari total penduduk Kota Serang yang berusia produktif (15-64 tahun). Di sisi lain, sekitar 223.799 ribu orang atau sekitar 31% dari penduduk Kota Serang berada dalam kategori usia yang tidak produktif. Dari jumlah tersebut, sekitar 197.164 ribu orang atau sekitar 27,37% masih berusia belum produktif (0-14 tahun), sedangkan 26.635 ribu orang atau sekitar 3,69% berada dalam kategori usia tak lagi produktif (65 tahun ke atas).

2.1.3. Visi dan Misi Kota Serang

Kota Serang mempunyai visi sebagai berikut:

“Terwujudnya Kota Peradaban yang Berdaya dan Berbudaya”

Kemudian dalam mencapai visinya, Kota Serang memiliki rincian misi diantaranya:

- 1) Memperkuat peradaban berbasis nilai-nilai kemanusiaan
- 2) meningkatkan sarana prasarana daerah yang berwawasan lingkungan
- 3) meningkatkan perekonomian daerah dan pemberdayaan masyarakat yang berdaya saing

- 4) meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.

2.2 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang ialah sebuah organisasi tingkat daerah yang membawahi 3 bidang pelayanan non esensial, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Statistik dan Dinas Persandian, yang harus memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan komunikasi dan informasi bagi masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika dengan tujuan untuk mewujudkan keterbukaan informasi yang transparan pada sistem pemerintahannya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang beralamat di Taman K3 Ciceri, Jl. Jenderal Sudirman No. 25, Sumurpecung, Serang, Banten 42118. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang menawarkan layanan pada pukul 08.00-16.00 WIB. Tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang ialah melaksanakan kegiatan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik menurut asas otonomi serta tugas pembantuan sesuai dengan visi, misi, dan rencana Walikota.



Gambar 2.2 Lingkungan Kantor Diskominfo Kota Serang

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023

2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

Setiap instansi memiliki tugas pokok dan fungsi guna meningkatkan dan mengevaluasi kembali kinerjanya. Tugas pokok juga fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 7 Tahun 2016 mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Serang, diantaranya :

a. Tugas Pokok

Tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang ialah menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik sesuai dengan visi, misi dan rencana Walikota sesuai dengan asas otonomi dan gotong royong, menjabarkan pengelolaan pada perencanaan pembangunan jangka menengah daerah.

b. Fungsi

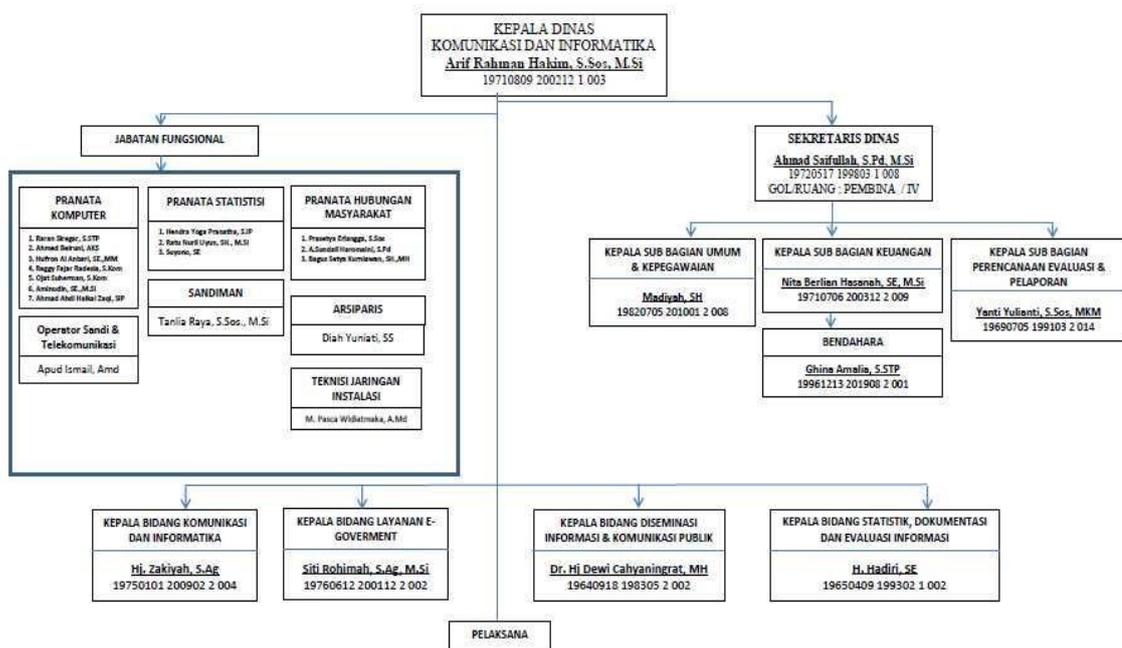
Dalam pelaksanaan tugas pokok, Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki beragam fungsi :

- 1) Menyusun rancangan peraturan teknis mengenai kegiatan di bagian komunikasi dan informatika
- 2) pengembangan kebijakan teknis untuk implementasi masalah pengkodean

- 3) penyusunan konsep kebijakan teknis kegiatan di seksi statistik
- 4) menyusun pedoman teknis mengenai peningkatan dan layanan pemerintahan
- 5) memberikan *support*, karena segala tugas pada bagian komunikasi dan informatika, pengkodean, dan statistik telah terselenggara
- 6) melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang komunikasi dan informatika
- 7) sivilisasi dan pelaksanaan tugas dibidang persandian
- 8) sivilisasi dan pelaksanaan tugas dibidang statistik
- 9) pelaksanaan fungsi selaku pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID)
- 10) melaksanakan kegiatan tata usaha dinas
- 11) mengelola UPT dan
- 12) melaksanakan segala tugas sesuai dengan *jobdesc* yang telah di perintahkan oleh Walikota Serang sesuai dengan tugas masing-masing.

2.2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

Struktur organisasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dapat dilihat:



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, 2022

2.2.3 Aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*)

Pada tanggal 30 Mei 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika berserta pemerintah Kota Serang meresmikan aplikasi “RAGEM” *Online* sekaligus mengenalkan aplikasi “RAGEM” kepada masyarakat Kota Serang. Aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) adalah suatu sistem berbasis aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Serang sebagai media pelayanan publik bagi masyarakat Kota Serang. Aplikasi

“RAGEM” dibentuk dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Serang dalam menggunakan pelayanan publik serta pelaporan dalam menyampaikan aduan, saran, kritik dan aspirasi terhadap perkembangan Kota Serang menuju *smart city*, *smart people* dan *smart living* yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Serang dengan efektif dan efisien.

Tujuan dilaksanakannya aplikasi “RAGEM” adalah untuk memenuhi Peraturan Walikota Serang Nomor 36 Tahun 2018 mengenai Pedoman Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE).

Aplikasi “RAGEM” bertujuan meningkatkan jaminan mutu pelayanan kepada penduduk. Aplikasi ini diverifikasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dan pemakaian *domain* resmi pemerintah **serangkota.go.id**. Aplikasi “RAGEM” ini aplikasinya cukup mudah, hanya satu kali *download* untuk seluruh aplikasi, kita dapat mengetahui seluruh informasi di Kota Serang.

Pemerintah Kota Serang melalui aplikasi “RAGEM” juga memberi akses bagi masyarakat untuk dapat menyuarakan pengaduan serta memantau setiap pengaduan yang dikirim melalui fitur *Rabeg* yang ada didalam aplikasi “RAGEM” serta dapat berkomunikasi secara langsung dengan Pemerintah Kota Serang. Peran aplikasi “RAGEM” adalah mengintegrasikan berbagai layanan publik yang ada di Kota Serang juga sebagai jembatan penghubung

antara masyarakat dengan pemerintah terkait keluhan yang dialami masyarakat mengenai pelayanan publik yang belum optimal.

Aplikasi “RAGEM” mengutamakan aduan – aduan yang sifatnya darurat, yaitu setiap hal terkait kualitas pelayanan publik yang belum optimal akan segera diproses demi kenyamanan publik. Pemerintah Kota Serang juga dapat menjadi lebih dekat dengan masyarakatnya karena akses yang diberikan kepada masyarakat melalui fitur Rabeg bersifat terbuka. Pemerintah dapat melihat secara langsung terkait keluhan yang dirasakan masyarakatnya mengenai ketidaknyamanan terhadap pelayanan publik di Kota Serang, seperti masalah fasilitas publik yang kurang optimal, kinerja dinas terkait yang cenderung berbelit – belit, serta titik lokasi yang dikenal rawan kriminalitas.

Melalui aplikasi, pemerintah bersama masyarakat dapat berinteraksi dengan mudah dalam menjawab semua permasalahan yang muncul baik dari masyarakat atau pemerintah itu sendiri. Melalui pemanfaatan teknologi berbasis aplikasi dapat menjadi lebih fleksibel sehingga metode konvensional yang tergolong lambat dapat digantikan dengan pelayanan prima, aktif dan responsif. Dengan demikian perilaku masyarakat dalam melakukan pengaduan dan aspirasi sudah ke arah yang lebih *modern*, tidak lagi menggunakan cara konvensional. Perilaku melakukan pengaduan dan aspirasi ini dapat mendukung program kerja pemerintah dalam mewujudkan Kota Serang yang *Smart City, Smart People, dan Smart Living*.

2.2.4 Fasilitas Pendukung Pelaksanaan Aplikasi “RAGEM” (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*)

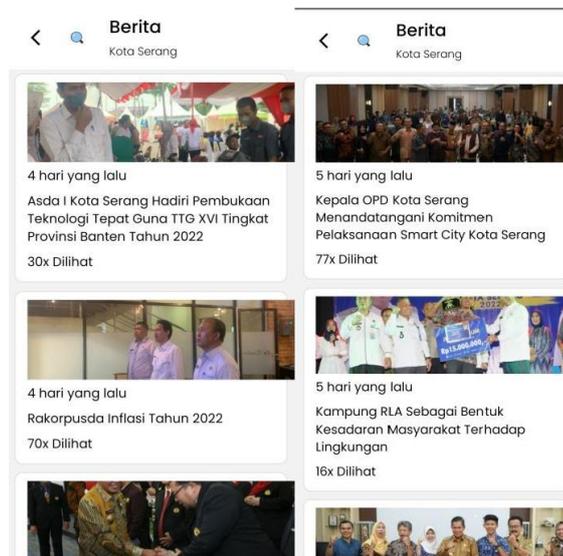
- Komputer PC/ PC Unit
- AC Split
- CCTV
- Kamera
- Laptop
- Printer
- *Scanner*
- UPS
- *Wireless*
- *Server*
- Telepon
- Operator atau Admin
- Sumber daya manusia atau *developer* pembuat aplikasi
- Koneksi Internet/*Wifi*
- Ruang Kerja
- Gedung

Sarana dan Prasarana dalam penerapan/pelaksanaan aplikasi “RAGEM” di Kantor Diskominfo Kota Serang dianggap sudah memenuhi kebutuhan, dan dalam keadaan baik. Meskipun ada berbagai barang yang rusak dan perlunya perbaikan.

2.2.5 Fitur-Fitur di Aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*)

a. Fitur Berita

Fitur menu berita yang ada di aplikasi ini merupakan bentuk sosialisasi dan penyebar luasan berita atau informasi yang ada di Pemerintah Kota Serang. Isinya bisa tentang pemberitaan tentang Pemerintah Daerah Kota Serang atau informasi mengenai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kota Serang.



Gambar 2.4 Contoh Berita pada Aplikasi “RAGEM”

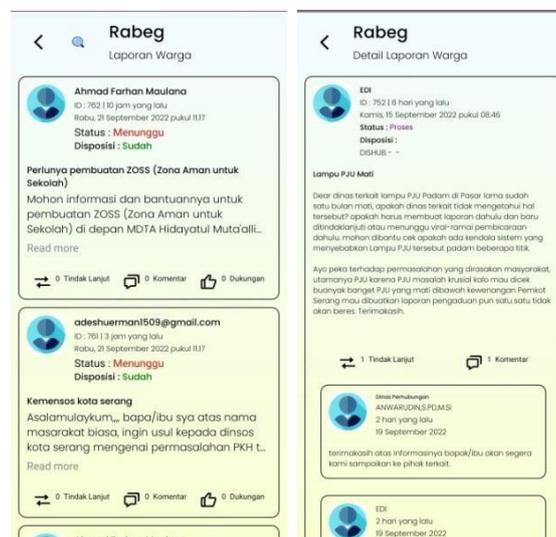
Sumber : Aplikasi “RAGEM” pada tanggal 15 November 2023

b. Fitur Rabeg

Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) merupakan sebuah fitur layanan pelaporan pengaduan, saran, dan kritik masyarakat Kota Serang yang dapat dijangkau oleh semua pihak. Adanya aplikasi ini, masyarakat bisa dengan mudah menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah. Banyak masyarakat yang menyampaikan keluhannya pada pemerintah melalui fitur Rabeg,

diantaranya seperti keluhan jalan rusak, lampu jalan mati, parkir liar, tumpukan sampah, parkir liar, dan lain sebagainya.

Pada fitur rabeg ini, pengaduan yang masuk akan di disposisi terlebih dahulu oleh Diskominfo Kota Serang, lalu dari pihak Diskominfo yang akan melapor kepada OPD terkait, dan dari pihak OPD nya lah yang punya wewenang untuk menyatakan bahwa pengaduan tersebut telah selesai ditindak lanjuti.



Gambar 2.5 Contoh Keluhan Masyarakat Melalui Aplikasi “RAGEM”

Sumber : Aplikasi “RAGEM” pada 15 November 2023

c. Fitur Gelati

Fitur gelati disebut juga sebagai *e-commerce* Kota Serang, karena di aplikasi ini terdapat daftar rekomendasi tempat makanan, pusat oleh-oleh, dan sebagainya yang ada di Kota Serang. Akan tetapi, untuk *e-commerce* sendiri masih belum banyak produk yang ditampilkan. Selain itu, aplikasi gelati

merupakan *search engine* Kota Serang yang tujuan utamanya adalah menampung UMKM di Kota Serang.



Gambar 2.6 Contoh Tempat UMKM di Kota Serang

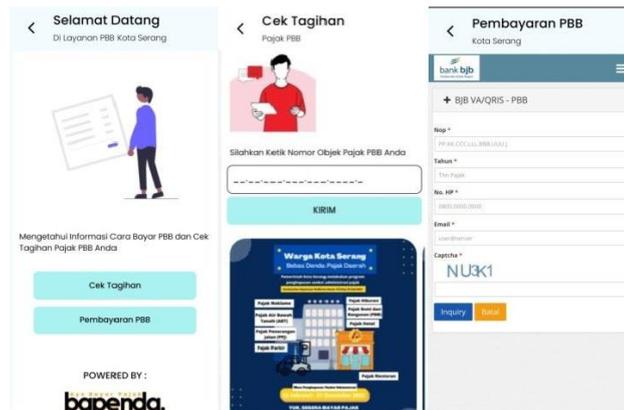
Sumber : Aplikasi “RAGEM” pada 15 November 2023

d. Fitur Pajak PBB

Pada fitur Pajak PBB ini bisa berfungsi untuk menghitung seberapa banyak tagihan PBB sekaligus bisa memilih metode pembayarannya.

Di bawah ini cara cek PBB Kota Serang melalui aplikasi “RAGEM” di fitur Pajak PBB :

1. Unduh aplikasi aplikasi “RAGEM” di *play store*
2. pilih *sign in* jika sudah punya akun, jika belum pilih buat akun
3. isi *form* registrasi pada aplikasi “RAGEM”
4. lalu klik daftar
5. jika registrasi atau pendaftaran sudah berhasil, pilih pada menu fitur Pajak PBB
6. masukan NOP PBB anda
7. cek *detail* tagihan PBB yang ada pada layar
8. lalu klik metode pembayaran yang diinginkan.



Gambar 2.7 Contoh Cara Cek Tagihan Pajak PBB dan Pembayaran

Sumber : Aplikasi “RAGEM” pada 15 November 2023

e. Fitur Layanan 112

Layanan 112 merupakan layanan yang menawarkan bantuan perlindungan kegawat darurat bagi masyarakat yang ada di Kota Serang. Diantaranya seperti kebakaran, bencana alam, permintaan *ambulance*, tindakan kriminal, kecelakaan, dan misi penyelamatan manusia. Layanan ini juga gratis dan tak dipungut biaya apapun. Dengan adanya layanan ini, pemerintah Kota Serang berharap dapat menciptakan Kota Serang yang beradab. Layanan ini juga siaga 24 jam serta sangat responsif. Tidak dibatasi oleh waktu, hari apapun itu pasti dilayani.

Layanan siaga 112 memiliki 3 layar. Layar pertama terhubung dengan *calltaker*, layar kedua itu terhubung dengan SPV (*supervisor*) yang mengawasi kinerja *calltaker* serta memantau apabila ada kesalahan teknis pada layanan, dan layar ketiga terhubung dengan OPD.

- a. Persyaratan laporan sesuai klarifikasi kegawat daruratan yang tercantum di dalam Peraturan Walikota Serang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyediaan Layanan Panggilan Darurat Nomor 112 Tunggal

- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 1. masyarakat dapat memberikan informasi kegawat daruratan melalui panggilan ke *call centre* 112
 - 2. menyampaikan identitas pelapor
 - 3. menyampaikan informasi kegawat daruratan secara jelas
- c. Waktu penyelesaian 24 jam
- d. Tidak dipungut biaya



Gambar 2.8 Contoh Menu Siaga 112

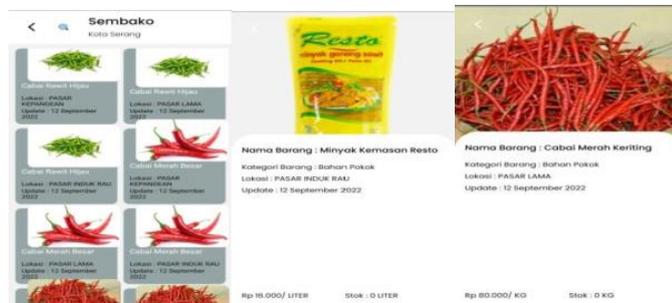
Sumber : Aplikasi “RAGEM” pada tanggal 15 November 2023

f. Fitur Sembako

Fitur sembako membantu masyarakat Kota Serang untuk memantau harga bahan pokok (sembako) melalui aplikasi ragem, hal ini ditujukan masyarakat Kota Serang dalam menemukan data atau informasi perihal bahan pokok atau pangan dan sebagai upaya pemerintah dalam menstabilkan harga pangan. Hadirnya fitur sembako dalam aplikasi “RAGEM” juga diharapkan dengan

cepat dapat memberikan informasi secara meluas ke seluruh lapisan.

Khususnya masyarakat Kota Serang.



Gambar 2.9 Contoh Pantauan Harga Sembako di Kota Serang

Sumber : Aplikasi “RAGEM” pada tanggal 15 November 2023

g. Fitur PPID

PPID merupakan singkatan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang ditugaskan untuk bertanggung jawab untuk menyimpan, mencatat, mengadakan dan/atau memberikan layanan informasi di lembaga publik. Fitur PPID ini dikembangkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik yang berisi tentang penyelenggaraan layanan informasi dan komunikasi publik yang unggul, transparan dan akuntabel.

Selain itu, proses penyimpanan, penyediaan, pendokumentasian, layanna informasi di lembaga-lembaga publik membutuhkan waktu yang lama secara manual dengan beragam kendala. Adanya fitur PPD mempermudah dan tidak berbelit-belit bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan informasi sebab disajikan melalui satu akses. Untuk menyampaikan pengajuan data, pendaftar harus melengkapi berkas permohonan informasi publik yang berisi data pribadinya.



Gambar 2.10 Tampilan Awal PPID

Sumber : Aplikasi “RAGEM” pada tanggal 15 November 2023

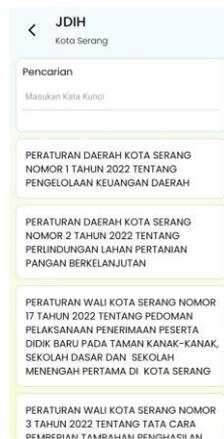
h. Fitur JDIH

JDIH merupakan singkatan dari Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum adalah sebuah tatanan yang terorganisir, terpadu dan berkelanjutan dalam penggunaan bersama peraturan perundang-undangan dan dokumen hukum lainnya serta penyediaan layanan informasi hukum yang sederhana, efektif, cepat dan akurat.

Keuntungan yang tersedia dalam fitur ini yaitu sebagai sarana pengembangan hukum, sosialisasi dan memperdalam khazanah ilmu pengetahuan hukum, memfasilitasi pemantauan dan tindak lanjut peraturan undang-undang, peraturan daerah dan perangkat hukum lainnya, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan dalam hal implementasi dan jaminan penegakan hukum.

Maka dari itu, perlu dibangun Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) untuk memanfaatkan teknologi informasi, menyediakan lokasi terpusat untuk penyimpanan dan pengelolaan informasi, serta meningkatkan

kinerja kota sebagai badan pemerintah daerah. Hal ini dapat diakses baik oleh pengguna internal kota maupun publik.



Gambar 2.11 Contoh Beberapa Peraturan Daerah Kota Serang

Sumber : Aplikasi “RAGEM” pada tanggal 15 November 2023