

Analisis Implementasi E-Government melalui Aplikasi RAGEM dalam Pelayanan Publik di Kota Serang

Nazila Zaliani¹, Indah Amelia Putri², Silfiya³

^{1,2,3} Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

E-mail: 6670240115@student.untirta.ac.id

Article History:

Received: 12 November 2025

Revised: 30 Desember 2025

Accepted: 11 Januari 2026

Keywords: E-Government, Aplikasi RAGEM, Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan.

Abstract: Perkembangan teknologi mendorong Pemerintah Kota Serang untuk bertransformasi melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang diwujudkan dengan peluncuran Aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) pada 30 Mei 2021 sebagai portal layanan publik terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi RAGEM dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kota Serang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RAGEM secara signifikan telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan publik, dibuktikan dengan kenaikan skor Indeks SPBE Kota Serang hingga kategori "Baik." Namun, implementasinya belum optimal dan masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, terutama dalam aspek sosialisasi yang menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat (1.337 pengguna aktif dari lebih 600 ribu penduduk), keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum sinkron. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan e-government sangat bergantung pada pemenuhan optimal keempat variabel Edwards III. Studi ini menyimpulkan bahwa RAGEM merupakan model desentralisasi digital yang menunjukkan inisiatif pemerintah daerah. Namun, untuk mencapai tata kelola yang responsif dan berkelanjutan, penguatan literasi digital, infrastruktur, dan reformasi struktural birokrasi menjadi krusial.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah wajah pelayanan publik di seluruh dunia. Pemerintahan yang sebelumnya bergantung pada proses birokrasi manual kini dituntut untuk mampu beradaptasi dengan sistem digital yang cepat, efisien, dan transparan. Di Indonesia, transformasi menuju tata kelola digital ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi pedoman bagi pemerintah pusat dan daerah untuk menerapkan e-government. Tujuan

utamanya adalah meningkatkan efisiensi pelayanan publik, memperluas akses masyarakat terhadap layanan, serta mewujudkan prinsip *good governance* melalui keterbukaan informasi dan akuntabilitas.

Namun, implementasi e-government di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan laporan *E-Government Development Index* (EGDI) tahun 2018, Indonesia berada di peringkat 107 dunia dengan skor 0,5258, tertinggal cukup jauh dibandingkan negara tetangga seperti Singapura (peringkat 7) dan Malaysia (peringkat 48) (Afrizal & Wallang, 2021). Kondisi ini mencerminkan bahwa sebagian besar daerah di Indonesia, termasuk Kota Serang, masih berproses dalam mewujudkan pemerintahan digital yang ideal. Pelayanan publik di Kota Serang sebelumnya banyak bergantung pada sistem manual yang menimbulkan persoalan keterlambatan, kurangnya aksesibilitas, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Untuk itu, Pemerintah Kota Serang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) berupaya memperbaiki kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital.

Sebagai bagian dari upaya tersebut, pada 30 Mei 2021, Pemerintah Kota Serang meluncurkan Aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern). Aplikasi ini merupakan bentuk konkret penerapan *e-government* di tingkat lokal yang berfungsi sebagai portal terpadu berbagai layanan publik. RAGEM mengintegrasikan beragam aplikasi terdahulu seperti Rabeg, PPID, Layanan 112, dan portal Sembako, sehingga masyarakat cukup mengunduh satu aplikasi untuk mengakses berbagai informasi dan layanan pemerintahan (Holifah & Juwandi, 2024). Aplikasi ini juga menjadi sarana pengaduan publik, penyampaian aspirasi, serta akses terhadap layanan informasi resmi Pemerintah Kota Serang melalui domain serangkota.go.id.

Meski demikian, efektivitas implementasi RAGEM masih menghadapi sejumlah tantangan. Dari sisi teknis, ditemukan berbagai kendala seperti error pada sistem login, lambatnya verifikasi akun baru, dan gangguan server saat pengajuan permohonan informasi (Holifah & Juwandi, 2024). Selain itu, data tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi RAGEM baru mencapai 1.337 orang, terdiri dari 1.220 masyarakat umum dan 117 pegawai pemerintah (Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih, 2022). Angka ini masih sangat rendah dibandingkan total penduduk Kota Serang yang mencapai lebih dari 600 ribu jiwa. Rendahnya tingkat partisipasi ini mengindikasikan adanya keterbatasan literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi, serta kurangnya kepercayaan publik terhadap efektivitas aplikasi. Beberapa penelitian juga menyoroti lemahnya infrastruktur TI, anggaran Diskominfo yang terbatas, serta kekurangan tenaga ahli di bidang IT sebagai faktor penghambat utama (Pangestu & Anggraini, 2022).

Tantangan lain datang dari aspek regulasi dan koordinasi antarorganisasi perangkat daerah (OPD). Belum adanya peraturan daerah yang secara khusus mengatur *e-government* atau *smart government* menyebabkan pengelolaan aplikasi sering kali berjalan sektoral. Sementara dari sisi masyarakat, resistensi terhadap penggunaan layanan digital masih ditemukan karena sebagian warga lebih terbiasa dengan pelayanan tatap muka. Situasi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sosial, budaya, dan manajerial pemerintah daerah.

Penelitian terdahulu telah membahas berbagai bentuk implementasi e-government di kota lain, seperti Bandung dan Surabaya yang sukses mengembangkan *smart city* berbasis *smart governance* melalui keterpaduan infrastruktur TIK, transparansi data, dan partisipasi masyarakat (Pangestu & Anggraini, 2022). Sementara itu, penelitian Holifah, Damanhuri, dan Juwandi (2024) menunjukkan bahwa meskipun aplikasi RAGEM telah efektif dari aspek integrasi dan adaptasi,

pengetahuan masyarakat Kota Serang terhadap aplikasi ini masih rendah sehingga perlu peningkatan sosialisasi dan penguatan fitur (Holifah & Juwandi, 2024). Penelitian Khoirunnisa (2023) juga mengungkapkan bahwa RAGEM sebagai inovasi pelayanan publik memiliki nilai positif dalam efisiensi pelayanan, tetapi pelaksanaannya belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur listrik, dan kualitas aplikasi (Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih, 2022).

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis dalam memperkaya literatur mengenai implementasi e-government di daerah dengan studi kasus lokal. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Serang untuk meningkatkan efektivitas aplikasi RAGEM, terutama dalam aspek integrasi layanan antar-OPD, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penguatan kebijakan dan infrastruktur pendukung. Melalui penguatan tersebut, Kota Serang diharapkan mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, adaptif, dan inklusif sesuai visi “Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, karena bertujuan untuk menggambarkan serta memahami secara mendalam efektivitas penerapan aplikasi RAGEM dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kota Serang. Pendekatan ini memberikan kesempatan kepada para peneliti untuk menganalisis secara menyeluruh mengenai pelaksanaan kebijakan digital pemerintah daerah melalui sistem RAGEM, baik dari sudut pandang komunikasi, sumber daya, sikap aparatur, maupun struktur birokrasi yang diuraikan dalam teori implementasi kebijakan oleh George C. Edwards III.

Studi ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang, yang berperan sebagai lembaga utama dalam pengembangan dan pengelolaan aplikasi RAGEM, serta melibatkan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menggunakan sistem dan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Proses penelitian akan dilaksanakan dari bulan Mei hingga Juli 2025, yang mencakup aktivitas wawancara, pengamatan di lapangan, pemeriksaan dokumen, dan analisis data.

Data penelitian berasal dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dipungut melalui wawancara mendalam dengan pihak Diskominfo Kota Serang, pengembang aplikasi, serta pengguna layanan publik untuk mendapatkan informasi mengenai efektivitas pelaksanaan RAGEM, tantangan yang dihadapi, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan berbasis digital. Peneliti pun mengamati secara langsung penggunaan aplikasi di lingkungan pemerintahan, guna menilai sejauh mana RAGEM dimanfaatkan dalam mendukung transparansi serta efisiensi pelayanan publik.

Pada saat yang sama, data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari berbagai jurnal ilmiah yang berhubungan dengan penerapan e-government, laporan resmi pemerintah seperti evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Serang, dokumen internal dari Diskominfo, serta data statistik dan peringkat penggunaan aplikasi RAGEM. Penelitian mengenai penilaian dan tanggapan pengguna dilakukan untuk mengetahui seberapa puas dan bagaimana pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang ditawarkan melalui aplikasi tersebut.

Dalam melakukan analisis data, penelitian ini mengaplikasikan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu

pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan untuk memilih dan menyaring informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Pengolahan data dilakukan dengan mengatur hasil temuan dalam bentuk narasi, sehingga hubungan antara faktor-faktor tersebut dapat dimengerti dengan cara yang logis. Sementara itu, kesimpulan ditarik melalui proses analisis data guna mengidentifikasi makna dan pola yang menjelaskan efektivitas penerapan RAGEM sebagai komponen dari kebijakan e-government di Kota Serang.

Agar data yang diperoleh sah, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, pengamatan, dan dokumen pendukung sehingga informasi yang didapatkan konsisten dan dapat dipercaya. Hasil kombinasi ini menjadi landasan bagi peneliti untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas pelaksanaan RAGEM serta mengidentifikasi elemen-elemen yang mendukung dan menghalangi penerapan sistem tersebut dalam memperbaiki kualitas layanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Serang menjadi salah satu daerah yang aktif berinovasi dalam penerapan pemerintahan digital melalui peluncuran aplikasi RAGEM pada 30 Mei 2021. Aplikasi ini dikembangkan sebagai portal layanan publik terpadu yang mengintegrasikan berbagai sistem lama seperti Rabeg, PPID, Layanan 112, dan portal Sembako (Holifah & Juwandi, 2024). Kehadirannya merupakan bagian dari pelaksanaan kebijakan nasional tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, di mana setiap daerah didorong untuk membangun sistem layanan publik berbasis digital yang efisien, transparan, dan inklusif.

Digitalisasi pelayanan publik di Kota Serang berangkat dari kebutuhan untuk memperbaiki proses birokrasi manual yang sebelumnya sering dianggap lambat, tidak efisien, dan kurang partisipatif. Melalui RAGEM, masyarakat kini dapat mengakses berbagai layanan pemerintahan dalam satu aplikasi, termasuk penyampaian aspirasi, pengaduan masyarakat, serta permintaan informasi publik (Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih, 2022). Inovasi ini sekaligus mencerminkan pelaksanaan otonomi daerah, di mana pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusannya sendiri sesuai dengan potensi serta kebutuhan lokal masyarakat (Dadang, 2020). Penerapan aplikasi RAGEM juga menjadi simbol desentralisasi pelayanan publik. Pemerintah Kota Serang tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kebijakan pusat, tetapi berinisiatif mengembangkan sistem yang menyesuaikan kondisi dan kebutuhan masyarakatnya. Hal ini memperlihatkan bahwa daerah mampu berinovasi secara mandiri dan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang adaptif.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), yang menjadi motor utama digitalisasi pemerintahan Kota Serang, memegang peranan penting dalam pelaksanaannya. Diskominfo bertanggung jawab atas pemeliharaan sistem, pengembangan teknis aplikasi, dan pengawasan operasional sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah. Peran Diskominfo dalam pemerintahan lokal mencerminkan peran eksekutif lokal sebagai lembaga pelaksana kebijakan kepala daerah, termasuk pelaksanaan inisiatif layanan publik berbasis teknologi (Sulaiman, 2020). Organisasi Aparatur Daerah (OPD) berkoordinasi satu sama lain untuk mengintegrasikan semua unit layanan publik ke dalam sistem digital tunggal.

Namun, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kebijakan ini, termasuk keterbatasan dana, kekurangan tenaga ahli IT, dan infrastruktur jaringan yang tidak konsisten (Holifah & Juwandi, 2024). Keterampilan teknis dalam pemeliharaan sistem dan pemecahan masalah aplikasi juga terpengaruh oleh jumlah staf dengan latar belakang teknologi informasi yang terbatas. Namun, dengan meningkatkan jangkauan layanan publik, memperkuat kemampuan sumber daya manusia, dan bekerja sama dengan OPD lain untuk memperluas jangkauan layanan digital, pemerintah terus melakukan perbaikan. Dalam hal ini, keterlibatan Diskominfo bertujuan untuk memperkuat perannya sebagai pelaksana kebijakan eksekutif daerah yang bertujuan mencapai implementasi pemerintah digital yang berkelanjutan dan sukses (Pangestu & Anggraini, 2022).

Perkembangan implementasi RAGEM sejalan dengan peningkatan kinerja digitalisasi pelayanan publik yang tercermin dalam Indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Berdasarkan data resmi, nilai SPBE Kota Serang meningkat dari 2,41 pada 2019 menjadi 2,97 pada 2021, sempat menurun ke 2,49 pada 2022, dan kembali naik menjadi 2,61 pada 2024, dengan kategori “Baik” (Diskominfo Kota Serang, 2024).

Implementasi SPBE



Gambar 1. Perkembangan Indeks SPBE Pemerintah Kota Serang 2019-2024. Sumber: SPBE Kota Serang

Data tersebut menunjukkan bahwa upaya digitalisasi telah memberikan hasil positif meskipun belum stabil. Domain layanan publik tercatat memiliki nilai tertinggi, yaitu 3,82, yang menandakan efektivitas RAGEM dalam meningkatkan akses dan kemudahan pelayanan publik. Sebaliknya, domain kebijakan dan manajemen SPBE masih memiliki nilai rendah karena keterbatasan regulasi dan koordinasi antarinstansi. Selain SPBE, perkembangan digitalisasi juga tercermin dalam Indeks Kota Cerdas (*Smart City*) yang menilai aspek inovasi, efisiensi, dan keberlanjutan tata kelola digital. Pada tahun 2023, nilai indeks Smart City Kota Serang mencapai 3,04, namun mengalami penurunan menjadi 2,83 pada 2024 (Diskominfo Kota Serang, 2024). Penurunan ini terlihat pada indikator baseline dan impact, menandakan bahwa meskipun pondasi transformasi digital telah terbentuk, dampak dan keberlanjutannya masih perlu diperkuat.

Implementasi Kota Cerdas (Smart City)



Gambar 2. Indeks Kota Cerdas Pemerintah Kota Serang 2023-2024. Sumber: SPBE Kota Serang

Selain SPBE, perkembangan digitalisasi juga tercermin dalam Indeks Kota Cerdas (Smart City) yang menilai aspek inovasi, efisiensi, dan keberlanjutan tata kelola digital. Pada tahun 2023, nilai indeks Smart City Kota Serang mencapai 3,04, namun mengalami penurunan menjadi 2,83

pada 2024 (Diskominfo Kota Serang, 2024). Penurunan ini terlihat pada indikator baseline dan impact, menandakan bahwa meskipun pondasi transformasi digital telah terbentuk, dampak dan keberlanjutannya masih perlu diperkuat.

Hasil evaluasi dua tahun terakhir menunjukkan adanya tantangan pada partisipasi masyarakat, literasi digital, serta keterbatasan sumber daya. Pemerintah Kota Serang terus berupaya memperkuat strategi integrasi data dan pengembangan layanan publik berbasis elektronik agar selaras dengan visi smart city.

Hubungan langsung antara teori dan praktik dalam pemerintahan daerah ditunjukkan melalui implementasi aplikasi RAGEM. Berdasarkan konsep kekuasaan eksekutif dalam pemerintahan daerah, pemimpin daerah dan pegawai mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebijakan publik berhasil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peran ini diwujudkan melalui penerapan sistem digital yang meningkatkan efektivitas layanan publik melalui Diskominfo.

Sementara itu, kebijakan digitalisasi melalui RAGEM menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Serang dapat secara mandiri menggunakan wewenangnya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dalam konteks otonomi daerah dan desentralisasi. Inovasi ini menunjukkan bahwa daerah tidak perlu sepenuhnya bergantung pada kebijakan pemerintah pusat untuk menerapkan transformasi digital sesuai dengan karakteristik lokal. RAGEM juga menyoroti pentingnya keterlibatan masyarakat, dukungan sumber daya, dan kolaborasi antarlembaga sebagai faktor keberhasilan dalam studi implementasi kebijakan. Metode model implementasi kebijakan George C. Edwards III, yang menyoroti pentingnya struktur birokrasi, disposisi pelaksana, komunikasi, dan sumber daya dalam efektivitas kebijakan publik, akan digunakan untuk mengeksplorasi hal ini lebih lanjut pada bagian berikutnya.

Implementasi kebijakan publik pada dasarnya merupakan proses yang menentukan apakah suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya secara efektif di lapangan. Dalam konteks penerapan e-government RAGEM di Kota Serang, model implementasi kebijakan George C. Edwards III menjadi acuan yang relevan untuk menganalisis sejauh mana kebijakan digitalisasi pemerintahan ini berjalan efektif. Menurut Edwards III, keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Implementasi sistem RAGEM di Kota Serang menghadapi serangkaian tantangan implementasi yang saling terkait, di mana kelemahan pada satu variabel kebijakan memperburuk dampak negatif dari variabel lainnya.

Analisis dari aspek (1) Komunikasi menunjukkan bahwa masalah utama implementasi tidak terletak pada frekuensi sosialisasi, melainkan pada kualitas dan metode penyampaiannya. Meskipun pelatihan teknis telah dilakukan, komunikasi yang bersifat satu arah dan kurang partisipatif gagal mentransmisikan pemahaman konseptual (nilai dan tujuan strategis RAGEM). Kegagalan ini berakibat langsung pada pemahaman fungsional yang dangkal, di mana banyak pegawai tidak memahami sepenuhnya fungsi RAGEM di luar penggunaan teknis dasar.

Pemahaman yang dangkal ini berkontribusi langsung pada variabel Disposisi pelaksana. Ketika pelaksana tidak memahami nilai strategis program, resistensi individu terutama dari mereka yang belum akrab dengan teknologi menjadi lebih kuat. Perlawanan ini diperburuk oleh kurangnya insentif dan motivasi yang jelas bagi pegawai untuk beradaptasi dan berinovasi. Akibatnya, kemauan (willingness) kolektif untuk mengadopsi sistem secara penuh tidak terbentuk secara optimal.

Tantangan ini kemudian bertemu dengan hambatan Sumber Daya. Teridentifikasi adanya kesenjangan kapasitas (mismatch) antara pusat dan unit pelaksana. Meskipun Diskominfo sebagai koordinator memiliki SDM ahli, keahlian tersebut tidak terdistribusi secara merata di level OPD. Hal ini menciptakan bottleneck (hambatan) kritis: OPD tidak memiliki kapasitas mandiri untuk merespon permasalahan. Ketergantungan total pada Diskominfo ini mengakibatkan responsivitas yang rendah dan penanganan masalah yang lambat di tingkat pengguna.

Terakhir, kelemahan pada Struktur Birokrasi menjadi penghambat efektivitas. Meskipun struktur organisasi formal terdefinisi dengan jelas, Prosedur Operasional Standar (SOP) yang ada terbukti kaku dan tidak adaptif. SOP yang rigid ini menciptakan "silo" antar bidang, menghambat kolaborasi horizontal. Dampaknya terlihat jelas dalam keterlambatan proses birokrasi untuk pengambilan keputusan lintas-sektoral, seperti dalam hal perawatan sistem, yang pada akhirnya menghambat pengelolaan RAGEM secara berkelanjutan.

Dampak implementasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) terhadap Pelayanan Publik

1. Efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan publik setelah penerapan aplikasi.

Efisiensi waktu dan aksesibilitas layanan publik telah meningkat berkat penggunaan aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) oleh Kota Serang. Menurut Khoirunnisa, Yuningsih, dan Djumiarti (2023), RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) beroperasi sebagai platform terintegrasi yang menggabungkan berbagai layanan, termasuk saluran pengaduan publik, layanan darurat 112, dan situs web OPD, ke dalam satu aplikasi, menurut informasi resmi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang (Diskominfo).

Berkat integrasi ini, masyarakat kini dapat mengakses berbagai portal atau langsung menuju lembaga terkait, yang mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan. Selain itu, dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengurangi waktu dan jarak pelayanan, RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) membantu Kota Serang mewujudkan tujuannya menjadi kota pintar (karenina et al. 2024). Namun, masih ada tantangan dalam implementasi aplikasi ini, terutama terkait dengan penggunaan oleh masyarakat dan sosialisasi. Keuntungan efisiensi belum terdistribusi secara merata di antara penduduk karena sebagian dari mereka tidak mengetahui ketersediaan aplikasi ini. Akibatnya, RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) memperpendek prosedur birokrasi dan memudahkan akses, tetapi untuk memaksimalkan penggunaannya, diperlukan dukungan sosialisasi yang lebih besar.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Terdapat temuan yang bertentangan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern). Menurut beberapa survei, pengguna percaya bahwa aplikasi ini telah memberikan manfaat bagi mereka karena telah mempermudah, memperjelas, dan mempercepat proses pelayanan. Baik warga masyarakat maupun pemerintah daerah diyakini mendapatkan manfaat dari RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern), terutama dalam hal pengajuan keluhan dan aspirasi secara online. Namun, karena tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini, sebagian masyarakat belum merasakan manfaat langsungnya. Menurut studi lain, efektivitas aplikasi ini masih terbatas karena ketidakmerataan infrastruktur pendukung dan tingkat literasi digital yang rendah (Khoirunnisa et al. 2023).

3. Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Adanya RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern)

Sebelum kedatangan RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern), layanan publik di Kota Serang disediakan secara terpisah oleh berbagai lembaga. Untuk mengakses beberapa layanan, masyarakat harus mengunjungi berbagai portal, yang mengakibatkan proses yang rumit dan tidak efisien (Karim, 2024). Layanan publik juga kurang terintegrasi akibat kurangnya koordinasi antar lembaga pemerintah daerah (OPD). Sistem layanan publik Kota Serang mulai berkembang secara signifikan setelah RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) diterapkan. Dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu platform digital, aplikasi ini beroperasi sebagai layanan satu atap.

Selain mengurangi waktu layanan, integrasi ini memudahkan pengawasan pemerintah dan penyelidikan terhadap keluhan masyarakat. Untuk pengembangan aplikasi ini, Pemerintah Kota Serang bahkan menerima penghargaan inovasi digital, yang menunjukkan komitmen mereka dalam meningkatkan standar layanan publik. Namun, aplikasi ini masih memerlukan perbaikan, terutama terkait akses yang setara dan partisipasi publik yang lebih besar. Secara keseluruhan, perbandingan antara kondisi sebelum dan setelah penerapan RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) menunjukkan kemajuan yang signifikan menuju layanan publik yang lebih efektif dan responsif.

4. Analisis Kontribusi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dari sudut pandang konseptual, keberadaan RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) telah secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik. Masyarakat

dapat dengan lebih mudah mengakses berbagai layanan pemerintah berkat aplikasi ini, yang juga meningkatkan transparansi dan mempercepat komunikasi antara masyarakat dan lembaga terkait. Integrasi sistem ini mendukung prinsip-prinsip tata kelola yang efektif, bertanggung jawab, dan transparan. Namun, sejumlah tantangan, termasuk kurangnya infrastruktur teknologi, kurangnya sosialisasi, dan kurangnya sumber daya manusia, telah menghambat RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) untuk mencapai potensi penuhnya dalam hal efektivitas.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam kualitas layanan. RAGEM telah berhasil meningkatkan sejumlah indikator kualitas layanan publik yang signifikan, termasuk kecepatan layanan, kemudahan, dan keandalan (Karenina et al. 2024). Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal konsistensi dan keadilan dalam respons layanan. Agar semua lapisan masyarakat dapat langsung merasakan manfaat dari RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern), kesuksesannya sangat bergantung pada penyediaan bantuan teknis, pelatihan resmi, dan pendidikan publik yang berkelanjutan.

Tantangan dalam Pengembangan RAGEM

Pelaksanaan Aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Kota Serang masih dihadapkan pada sejumlah kendala dalam penerapannya. Walau Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sudah melakukan berbagai kegiatan sosialisasi, partisipasi masyarakat tetap rendah. Berdasarkan data Diskominfo tahun 2023, pengguna aktif aplikasi ini baru mencapai sekitar 1.337 orang dari total penduduk lebih dari 600 ribu jiwa (Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih 2022). Angka tersebut memperlihatkan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Sebagian besar warga belum memahami manfaat layanan digital, sedangkan lainnya masih lebih nyaman datang langsung ke kantor pelayanan. Di sisi lain, gangguan teknis seperti login yang gagal, proses verifikasi akun yang lambat, dan sistem yang belum stabil membuat kepercayaan publik terhadap RAGEM menurun (Holifah and Juwandi 2024).

Selain rendahnya partisipasi masyarakat, keterbatasan infrastruktur juga menjadi hambatan besar dalam pengembangan RAGEM. Tidak semua wilayah di Kota Serang memiliki jaringan internet yang baik, dan kapasitas server yang digunakan pemerintah masih terbatas. Keterbatasan anggaran daerah pun berdampak pada lambatnya pembaruan sistem serta pelatihan teknis bagi pegawai. Lemahnya infrastruktur dan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas kebijakan berbasis teknologi di daerah. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang menekankan pentingnya sumber daya dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. Karena itu, pemerintah perlu menjalin kerja sama dengan pihak swasta maupun pemerintah pusat untuk memperkuat jaringan digital, memperluas akses internet, dan meningkatkan kemampuan aparatur.

Masalah lain muncul dari koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum berjalan optimal. Tidak semua OPD terhubung penuh dalam sistem RAGEM, sehingga data pelayanan publik masih terpisah-pisah dan tidak sinkron. Kurangnya aturan yang mengatur secara jelas pengelolaan e-government, seperti Peraturan Wali Kota atau Peraturan Daerah, membuat koordinasi antarinstansi sering berjalan tanpa arah yang sama (Holifah and Juwandi 2024). Akibatnya, pengelolaan data dan pelayanan digital masih bersifat sektoral, belum terintegrasi sepenuhnya.

Persoalan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan RAGEM tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sosial, regulasi, dan kelembagaan di dalam pemerintahan. Rendahnya efektivitas sosialisasi, keterbatasan infrastruktur, serta lemahnya koordinasi antarinstansi menjadi tantangan utama yang harus diselesaikan bersama. Pemerintah Kota Serang perlu memperkuat literasi digital masyarakat, memperluas sosialisasi hingga ke tingkat komunitas, dan memperjelas aturan pengelolaan sistem agar RAGEM benar-benar mampu menjadi dasar perubahan menuju tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan modern.

Peluang Pengembangan RAGEM

Selain menghadapi sejumlah tantangan, pengembangan RAGEM juga memiliki berbagai peluang yang dapat dimanfaatkan untuk memperkuat tata kelola pemerintahan di Kota Serang. Salah satu peluang yang menonjol adalah kemungkinan menjadikan RAGEM sebagai sistem lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Melalui pengembangan ini, setiap OPD dapat saling terhubung dan berbagi data secara langsung. Pertukaran informasi yang cepat dan akurat akan memperlancar koordinasi antarinstansi serta membuat proses pelayanan publik menjadi lebih efisien dan transparan. Integrasi lintas OPD juga akan memperkecil tumpang tindih kebijakan dan mempercepat penyelesaian urusan pemerintahan yang melibatkan banyak pihak.

Peluang lainnya terletak pada peningkatan fitur layanan publik digital. Selama ini, RAGEM lebih banyak digunakan untuk keperluan administratif, padahal potensinya jauh lebih luas. Aplikasi ini dapat dikembangkan untuk menyediakan layanan langsung bagi masyarakat, seperti kanal pengaduan, perizinan daring, hingga pemantauan pelayanan publik secara terbuka. Dengan memperluas fungsi tersebut, RAGEM bisa menjadi sarana yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Pendekatan seperti ini sesuai dengan arah pemerintahan yang berpusat pada warga, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga bagian dari proses pengawasan dan evaluasi pelayanan publik.

Selain itu, peluang pengembangan juga dapat diarahkan pada pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan dan analisis data besar. Data yang dihasilkan dari aktivitas pengguna di dalam RAGEM dapat dimanfaatkan untuk memprediksi kebutuhan masyarakat dan menilai efektivitas kebijakan yang sedang dijalankan. Pemerintah daerah bisa menggunakan hasil analisis ini untuk menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran serta merancang program pembangunan yang berbasis bukti. Pemanfaatan data dengan cara seperti ini akan membantu meningkatkan akurasi kebijakan dan mendukung praktik pemerintahan yang berbasis pada analisis ilmiah.

Peluang lain yang cukup penting adalah kemungkinan integrasi RAGEM dengan sistem nasional seperti Satu Data Indonesia dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Integrasi ini akan memperkuat posisi Kota Serang dalam jaringan pemerintahan digital nasional dan memudahkan pertukaran data antarwilayah. Dengan langkah ini, Kota Serang dapat ikut mendorong terciptanya sistem pemerintahan yang terhubung, terbuka, dan berorientasi pada efisiensi.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Penggunaan aplikasi RAGEM oleh Kota Serang secara signifikan meningkatkan efektivitas, keterbukaan, dan kemudahan penggunaan layanan publik. Berbagai layanan pemerintah dapat diakses melalui platform tunggal yang lebih ramah pengguna melalui sistem

digital terintegrasi. Peningkatan skor SPBE dan Indeks Kota Cerdas Kota Serang menunjukkan pencapaian ini. Namun, sejumlah tantangan masih menghalangi pelaksanaan kebijakan ini, termasuk keterbatasan sumber daya teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya spesialis IT, dan koordinasi yang kurang memadai antar lembaga pemerintah. Temuan studi ini secara teoritis dan kritis mendukung pernyataan George C. Edwards III bahwa empat faktor kunci komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan publik.

Keempat kriteria ini belum sepenuhnya terpenuhi dalam konteks implementasi RAGEM. Struktur birokrasi seringkali kaku dalam menyesuaikan diri dengan teknologi elektronik, komunikasi antar lembaga masih perlu ditingkatkan, dan kemampuan sumber daya manusia tidak konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan organisasi, budaya kerja, dan dedikasi semua komponen pemerintah sama pentingnya dengan keahlian teknologi dalam kesuksesan e-government. Menurut teori tata kelola regional, penerapan RAGEM merupakan contoh konkret dari desentralisasi digital, di mana pemerintah daerah mengambil inisiatif dalam menciptakan inovasi untuk layanan publik tanpa sepenuhnya bergantung pada arahan dari pemerintah pusat. Untuk mencapai bentuk tata kelola yang lebih transparan, responsif, dan berkelanjutan, hal ini menunjukkan bagaimana daerah dapat menyesuaikan diri dengan modernisasi birokrasi dan meningkatkan kerja sama antara sektor publik, swasta, dan pemerintah.

Saran

Pemerintah Kota Serang, dibutuhkan adanya penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan digital, serta penyusunan regulasi daerah yang mengatur tata kelola dan koordinasi e-government secara menyeluruh. Selain itu, peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi berkelanjutan sangat dibutuhkan untuk memperluas partisipasi publik. Selanjutnya bagi Diskominfo dan OPD terkait, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi rutin yang berbasis data untuk mengukur efektivitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital RAGEM. Kemudian terdapat saran untuk masyarakat, yaitu masyarakat harus memiliki sikap partisipasi aktif dan kesadaran terhadap manfaat layanan berbasis digital perlu terus ditingkatkan sebagai bentuk dukungan terhadap transformasi birokrasi modern. Dan yang terakhir terdapat saran dan juga rekomendasi bagi peneliti selanjutnya, disarankan melakukan studi komparatif dengan daerah lain untuk mengidentifikasi model implementasi e-government yang paling sesuai dengan karakteristik lokal, serta meneliti lebih dalam mengenai dampak sosial-ekonomi dan tingkat kepercayaan publik terhadap sistem digital pemerintahan.

PENGAKUAN

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang atas dukungan, kerja sama, serta kesediaannya memberikan informasi dan kesempatan wawancara yang menjadi bagian penting dalam proses penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Luki Oka Prasetyo, S.IP., M.Si., selaku dosen pengampu mata kuliah Pemerintahan Daerah, atas bimbingan, arahan, serta masukan berharga yang telah membantu penulis dalam penyusunan dan penyelesaian artikel ilmiah ini. telah dilakukan.

DAFTAR REFERENSI

- Afrizal, Dedy, and Muslimin Wallang. 2021. "Attitude on Intention to Use E-Government in Indonesia." *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science* 22(1):435–41. doi: 10.11591/ijeecs.v22.i1.pp435-441.
- Dadang, Sufianto. 2020. "Pasang Surut Otonomi Daerah Di Indonesia." *Jurnal Academia Praja* 3:271–88.
- Hildayanti, A., Anwar Parawangi, and Rasdiana. 2022. "Implementasi Sistem Informasi Publik Berbasis Website Di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 3(6):1673–86.
- Holifah, H., and Ronni Juwandi. 2024. "Efektivitas Aplikasi Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern (RAGEM) Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Dalam Konteks E-Government." *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik* 9(1):1–12. doi: 10.22225/pi.9.1.2024.1-12.
- In Khoirunnisa, Tri Yuningsih, Titik Djumiarti. 2022. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi 'RAGEM' (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang." *Journal Unismuh* 3:1791–99.
- Pangestu, Difaryadi Kusuma, and Wike Anggraini. 2022. "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Mengembangkan Kota Cerdas (Smart City) Melalui Smart Government Di Kota Serang." *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan* 10(2):130–41. doi: 10.55678/prj.v10i2.660.
- Sulaiman, Badri Hasan. 2020. "Pola Hubungan Eksekutif Dan Legislatif Dalam Penyelenggaraan Otsus Di Daerah." *Jurnal Geuthèè: Penelitian Multidisiplin* 3(2):487. doi: 10.52626/jg.v3i2.91.
- Sunarto, Sunarto. 2021. "Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Kearsipan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah Ii." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)* 3(2):97–112. doi: 10.48093/jiask.v3i2.50.
- Turang, Gavrila J. V., Sarah Sambiran, and Donald K. Monintja. 2021. "Jurnal Governance Sadat." *Usman (2004:7)* 1(2):1–10.