

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kota Banten adalah Serang, yang juga merupakan ibu kota provinsi. Kota Serang terletak di bagian barat laut provinsi Banten. Kota ini dikelilingi oleh kabupaten Serang di sebelah selatan, barat, dan timur, serta laut Jawa di sebelah utara. Sebagai salah satu kota terbesar di provinsi Banten, kota ini memiliki luas wilayah yang cukup. Selain itu, penataan kota ini dibangun dengan harapan komunitas yang menginginkan pelayanan terbaik dan sistem pemerintahan yang lebih baik. Hal ini membuka mata pemerintah kota Serang untuk membangun kota yang sejahtera.

Melihat pada abad ke -16, Serang menjadi pusat pemerintahan, pusat perdagangan, dan pusat kebudayaan. Letak yang strategis menjadikan Serang sebagai jalur utama penghubung lintas Jawa Sumatera. Amanat awal pembentukan Kota Serang ketika Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten, yang mencetuskan Serang sebagai ibu kota bagi provinsi yang baru dibentuk. Kota Serang resmi berdiri melalui undang-undang nomor 32 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Serang di Provinsi Banten, yang disahkan pada tanggal 10 Agustus 2007 (Reva Mia, 2023).

Pelayanan publik dapat dianggap layak dan baik ketika masalah di daerah tersebut telah diselesaikan. Ini karena pelayanan publik menjadi ukuran seberapa baik kinerja pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang

lebih baik semakin dirasakan dan dihargai langsung oleh masyarakat secara keseluruhan. Seiring berjalannya waktu, konsep pelayanan publik Kota Serang telah berubah, salah satunya adalah penerapan *E-Government*, yang berarti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Hingga saat ini, perkembangan zaman terus berjalan, memberikan resiko yang berbeda sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama pelayanan publik. Selain itu, karena tekanan perkembangan zaman, digitalisasi harus menjadi bagian dari inovasi pelayanan publik. Setiap aspek kehidupan manusia diuntungkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Ini termasuk politik, sosial, ekonomi, pendidikan, pemerintahan, keamanan, pelayanan publik, dan banyak lagi. Selain itu, melihat perkembangan zaman di mana konsep pembangunan sudah dapat menggunakan konsep pelayanan berbasis teknologi alih-alih berfokus pada interaksi langsung.

Penggunaan teknologi dan internet sebagai sumber informasi di Indonesia juga semakin berkembang seiring meningkatnya jumlah pengguna internet, baik secara local maupun secara global. Perkembangan tersebut telah membawa banyak sekali perubahan dalam keseharian termasuk dalam kita mencari akses informasi di berbagai platform yang memudahkan kita tanpa harus keluar rumah untuk mencari informasi ataupun data. Pemanfaatan internet di era modern ini sudah tidak asing lagi dalam mencari informasi. Dalam bidang Pendidikan, internet memainkan peran penting bagi para pelajar dan mahasiswa. Dengan adanya internet

justru lebih mudah dari pada menggunakan perpustakaan offline yang tentunya informasi yang didapat terbatas.

Informasi di internet tidak hanya didistribusikan melalui lembaga pendidikan, tetapi juga dapat diakses oleh bisnis, pemerintahan, dan kelompok. Salah satu cara untuk mendapatkan informasi tentang materi pembelajaran adalah dengan menggunakan internet, yang digunakan oleh orang dewasa maupun anak muda. Smartphone adalah media pendukung yang paling banyak digunakan, karena kita tahu bahwa mereka dapat digunakan untuk mencari informasi dan berkomunikasi. Meskipun penggunaannya menurun dari tahun ke tahun, tidak hanya smartphone, tetapi juga laptop dan komputer masih digunakan.

Implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam sistematikanya yang dikenal dengan digitalisasi dewasa ini telah banyak dilakukan oleh berbagai instansi pemerintahan dan dinas-dinas pemberi layanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang sudah digitalisasi dilakukan dengan menggunakan perantara aplikasi yang terhubung ke internet. Oleh karena itu, seorang pegawai pemerintah yang memberikan layanan publik tidak langsung bertemu dengan masyarakat setempat, yang merupakan pengguna layanan tersebut. Ini pasti menunjukkan kualitas yang baik karena melakukan pelayanan publik dengan baik. (Rio Valentino et al., 2022).

Penggunaan media internet juga mirip dengan E-Government, yang membantu menjalankan bisnis pemerintah dan memberikan layanan publik

untuk mengumpulkan informasi. *E-Government* bergerak menuju pemerintahan yang baik untuk layanan informasi dan komunikasi berbasis internet. Akses ke layanan publik bebas di mana pun dan kapan pun.

Sasaran *e-government* sejalan dengan amanat ke-4 RPJMD Kota Serang 2018-2023 (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah), sebagaimana tertuang dalam Perda 2019 nomor 3. terhadap RPJMD 2018-2023 Kota Serang yang memiliki visi “Terwujudnya Kota Peradaban dan Berbudaya”, dan misinya yaitu: 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, dan 4) Meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik.³ Peningkatan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi inilah yang kemudian melahirkan suatu konsep yang disebut dengan konsep *Smart City* kota yang cerdas. Kota Serang juga ikut serta dalam pelaksanaan program *Smart City* dan telah menerapkan milestone *Smart City* ini sejak tahun 2018 atau setelah diundangkannya Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Azizah Nur Ika Yulianti, 2022).

Masyarakat Kota Serang mengharapkan dengan adanya *E-Government* pada pelayanan publik mampu memberikan hal-hal yang diperlukan dan dibutuhkan oleh Masyarakat di setiap wilayah Kota Serang. Pemerintah harus mampu memberikan layanan publik yang sesuai dengan

prinsip pelayanan publik, yaitu tidak memberatkan, mudah dipahami, dan dilakukan dengan jelas, alur perjalanan dokumen yang jelas, kepastian waktu, akurasi, dan ketepatan, petugas pemberi layanan yang kompeten, bertanggung jawab, dan kemudahan akses.

Bentuk implementasi *E-Government* pada salah satu pelayanan yang ada di Kota Serang adalah RAGEM (*Religius Adaptable Great educated modern*). Aplikasi ini sudah berjalan selama 2 Tahun terhitung setelah diresmikannya pada tahun 2021. Aplikasi RAGEM merupakan pengganti atau penyempurnaan dari aplikasi RABEG Online yang sudah diresmikan pada tahun 2018.

Aplikasi RAGEM adalah inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Serang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi publik. Aplikasi ini dirancang untuk menjalankan berbagai aplikasi layanan informasi yang telah dibuat sebelumnya oleh Diskominfo bersama OPD terkait. Aplikasi RAGEM berfungsi sebagai *gateway* yang menghubungkan semua aplikasi informasi dan layanan publik yang diawasi oleh Diskominfo Kota Serang. RAGEM adalah aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Serang. Anda dapat mengaksesnya melalui situs webnya atau mengunduhnya di *Google Play Store*. Dalam aplikasi ini, warga dapat menyampaikan keluhan, aspirasi, opini, dan pengaduan mereka melalui media sosial dan kotak saran/aduan kepada pemerintah kota Serang. Ini dirancang untuk menjadi mudah diakses oleh semua pihak. (Maulana Abdullah et al., n.d.).

Aplikasi ini akan menggabungkan berbagai aplikasi layanan informasi yang telah ada sebelumnya, seperti Rabeg (Reaksi Atas Berita Warga), Glati (Jual Beli Produk UMKM di Kota Serang), dan Layanan Kegawat Daruratan 112. Selain itu, aplikasi surat menyurat juga akan ditambahkan. Ahmed Beiruni, pranata komputer ahli bidang *e-government* di Diskominfo Kota Serang, menjelaskan bahwa aplikasi dan inovasi yang dibuat untuk meningkatkan efisiensi jarak dan waktu. Dia juga mengatakan bahwa aplikasi Ragem juga menambahkan fitur menu pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB). Menurut Ahmed, pengembangan aplikasi Glati akan menjadi Market Place Pemkot Serang sebagai satu-satunya rekomendasi pengadaan barang dengan harga di bawah Rp 100.0000.00.

Ahmed menambahkan, pengembangan pada setiap fitur tersebut dapat menjadi Langkah kongrit untuk mempersiapkan *smart city* di Kota Serang. Saat ini Diskominfo Kota Serang dalam tahap pembuatan masterplan. Pembuatan masterplan ini dilakukan melalui empat tahapan bimtek dengan arahan bimbingan dari pemerintah pusat. Progress bimtek ini sudah dilakukan pada tanggal 9 sampai 10 april lalu, kemudian bimtek kedua dilaksanakan pada 12 sampai 13 juli 2022. Dari pembuatan aplikasi Ragem tersebut untuk meningkatkan layanan Kota serang atau menuju kota cerdas. Hal ini terdapat nota kesepakatan tentang implementasi Gerakan yang telah dilakukan oleh pemerintah kota serang Bersama diskominfo kota serang, mendukung program dari kementerian dalam negri (Kemendagri), Kementerian PUPR, dan Bappenas.

Namun sangat disayangkan, aplikasi yang sudah rilis sejak 30 Mei 2021 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang masih sangat sedikit dalam penggunaannya. Dalam penerapan aplikasi ini sudah berjalan 2 tahun. Namun, terlihat penerapan aplikasi Ragem belum berjalan dengan baik, hal tersebut di tandai dengan banyaknya tanggapan atau penilaian negatif yang diberikan oleh pengguna aplikasi tersebut. Data tersebut bisa dilihat dari hasil pendownload dan komentar yang berisikan tentang keluhan adanya bug seperti hilangnya toolbar dan tidak ada send verifikasi pada saat mencoba login (Maulana Abdullah et al., n.d.).

Akibatnya, tanggung jawab Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Serang adalah memberikan informasi tentang aplikasi layanan ini kepada masyarakat melalui berbagai metode. Menerangkan orang-orang di luar kota Serang juga, bahkan di luar kota. Penelitian ini akan mempelajari aplikasi RAGEM, termasuk aplikasi baru yang dibuat oleh Diskominfo Kota Serang, untuk memastikan bahwa aplikasi tetap dapat digunakan dengan baik dan tidak mengalami sistem error. Karena itu, peneliti akan mempelajari lebih lanjut tentang aplikasi ini dan metode apa yang digunakan oleh Dinas Informatika dan Komunikasi Kota Serang dalam mensosialisasikan aplikasi layanan RAGEM ini.

B. Rumusan Masalah

Pemerintah membuat trobosan terbaru sebagai pembuka ekosistem berbasis elektronik guna mempermudah Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Seperti aplikasi Ragem yang dimana aplikasi ini

merupakan induk dari seluruh aplikasi informasi layanan Masyarakat yang dikelola oleh Diskominfo Kota Serang. Karena melihat pada tahun 2021 berdasarkan hasil pengamatan Ombudsman RI standar pelayanan publik di kota Serang masuk kategori yang tidak terlalu patuh pada standar pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana penatakelolaan aplikasi ragem yang dijalankan Pemerintah Kota Serang?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengkaji lebih dalam tentang aplikasi RAGEM serta mengetahui penatakelolaan aplikasi Ragem yang dijalankan oleh pemerintah kota Serang.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis memiliki manfaat dalam jangka Panjang mengenai pengembangan sebuah teori, sedangkan praktis memiliki manfaat yang berdampak secara langsung terhadap komponen yang di pelajari. Maka, kepentingan dalam hal ini terbagi menjadi dua bagian yaitu teori dan praktek.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan dukungan keilmuan untuk proses penelitian tentang inovasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan perspektif keilmuan kepada peneliti

lain yang ingin melakukan penelitian serupa. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan digunakan sebagai pandangan dalam menjalankan tugas serta peran seorang pemerintah kota yang dimana kehadirannya dapat dirasakan seluruh Masyarakat Kota Serang. Terkhusus dalam membantu Masyarakat dibidang pelayanan publik agar terjangkau hingga sudut-sudut kota.
2. Bagi penulis, Diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pengalaman dan keterampilan dalam mengumpulkan informasi saat menyusun Langkah pelayanan publik, serta pengetahuan baru tentang aplikasi Ragem, yang merupakan hasil dari implementasi inovasi layanan publik di Kota Serang.
3. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi ilmiah untuk menambah pengetahuan dalam melakukan observasi atau penelitian lainnya

E. Tinjauan Pustaka

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	Rivaldi maulana Abdullah, Igede Aldiyan Refero, Risiko Delvianto Putra, Muhamad Ripki	Implementasi <i>E-Government</i> Berbasis Aplikasi Ragem dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Serang	Demi menciptakan pelayanan publik yang baik, pemerintah kota serang menciptakan pelayanan berbasis elektronik melalui aplikasi Ragem. Yang dimana aplikasi ini berisikan tentang pengaduan, aspirasi, keluhan, opini yang dapat disampaikan oleh warga di media social. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya implementasi e-government berbasis aplikasi RAGEM di Kota Serang masih mengalami berbagai macam kendala dan kekurangan, sehingga pelayanan yang dijalankan dengan aplikasi RAGEM ini masih belum sepenuhnya optimal (Maulana Abdullah et al., n.d.).
2.	Nanda Selvi, Moh. Thahur Harning, Nurdin Nara	Inovasi Pelayanan Aplikasi Ta-Yo (Kita Mengayomi) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Kota Kendari	Aplikasi ini menyediakan solusi untuk layanan yang pandemik sempat menghentikan. Aplikasi ini dapat digunakan oleh keluarga setiap anak binaan karena jumlah penggunaanya sebanding dengan jumlah anak binaan yang menjalani masa tahan di lembaga pembinaan khusus anak kelas II Kota Kendari. (Selvi et al., n.d.).
3.	Rio Valentino, Chika Anastasya Hartanto, Joshia Gamaliel Albenda, Pascarino Alviandy, Aida Lestari Wulandari, L. Ahmad Murdhani	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah	Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk membuat aplikasi baru yang akan membantu petugas polisi pamong praja di Provinsi Kalimantan Tengah. (Rio Valentino et al., 2022).

4.	Mia Mukaromah, Fuqoha, dan Hasuri	Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemberantasan Pungutan Liar Dalam Kerangka KORSUPGAH KPK Di Kota Serang	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang, yang memberikan layanan publik melalui Korsupgah, untuk memerangi pungutan liar. Selain itu, penelitian ini juga menyelidiki tindakan yang diambil oleh Disdukcapil Kota Serang terhadap pegawai yang diduga melakukan pungutan liar. (Mukaromah & Hasuri, n.d.).
5.	Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhan Nugroho	Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	penelitian yang dihasilkan menandakan bahwa Pelaksanaan inovasi pelayanan KTP anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman”. Terdapat enam tipe inovasi, hanya dimensi organisasi (organisasi) pada tipe proses Kegagalan sistemik. Ini terjadi karena strukturnya tidak berubah sehubungan dengan organisasi departemen yang relevan. Layanan yang tersedia di jaringan masih terbatas karena perkembangan sistem. Sebelum peluncurannya, aplikasi KTP anak "Dukcapil di Tangan Anda" dapat mengatasi masalah. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. (Cahyaningrum & Ardhan Nugroho, 2019).
6.	Khoirul Mudawinun Nisa, Salsabila Shofa Harsan, Nisrina Nur Elysia, Zakkiya Ashhabul Yumna	Rumah MODEM: Inovasi Aplikasi sebagai Upaya Membangun Moderasi Beragama di MAN 2 Tulungagung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) aplikasi digital rumah MODEM telah dikembangkan sebagai bagian dari tahapan penelitian dan pengembangan dari model pengembangan 4-D, yang terdiri dari empat tahapan: definisi, desain, pengembangan, dan penyebaran. Teori Lickona, komponen karakter yang baik, mencakup pengetahuan moral, perasaan moral, dan tindakan moral.

			Siswa MAN 2 Tulungagung menginternalisasikan nilai-nilai ini. (3) Aplikasi digital Rumah Modem yang dikembangkan oleh peneliti mendapatkan 207 klik dan 152 pengunjung, menunjukkan hasil yang sangat baik. Namun, aplikasi Rumah MODEM sangat efektif, seperti yang ditunjukkan oleh 38 orang yang mengisi angket efektifitas produk dengan hasil, dengan rata-rata hasil 3,89. Digunakan metode penelitian dan pengembangan (R&D)..
7.	Ari Ramdani	ANALISIS DESKRIPTIF TERHADAP INOVASI LAYANAN APLIKASI SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat)	Studi ini menemukan bahwa inovasi layanan ini sangat membantu masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor kapan saja dan di mana saja mereka inginkan. Pada akhirnya, ini memiliki potensi untuk meningkatkan pendapatan pemerintah daerah provinsi Jawa Barat. Faktor-faktor swasta seperti bank, bisnis, dan toko online seperti Bukalapak dan Indomaret, yang memudahkan pembayaran pajak tahunan kendaraan, mendukung hasil penelitian. Keinginan politik pejabat juga membantu. Analisis deskriptif adalah teknik penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini. (Ramdani et al., n.d.).
8.	Dwi Febi Kartika, Trena Aktiva Oktariyanda	INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POEDAK (PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metrik tata kelola dan inovasi menunjukkan bahwa sistem kebijakan atau peraturan yang digunakan memenuhi persyaratan. Ada banyak sumber daya kreatif di dalam dan di luar perusahaan. Kemudahan mengelola organisasi melalui sistem satu pintu dikenal sebagai budaya inovasi. Bimtek yang diberikan kepada para pelaksana meningkatkan kemampuan dan alat inovasi. Indikator tujuan dan hasil adalah

			<p>memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan dan pengurusan dokumen adminduk. Hambatan yang dihadapi adalah banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Poedak sebagai sarana untuk memproses layanan adminduk secara online. Penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.</p>
9.	<p>Kholilah Danarratoe Kharima, Eva Hany Fanida</p>	<p>INOVASI APLIKASI TRANSPORTASIKUDI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA</p>	<p>Meskipun aplikasi ini dapat menyediakan layanan informasi yang diperlukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat responsif terhadapnya. Ada beberapa masalah saat menggunakannya, bagaimanapun. Indikator pertama menunjukkan bahwa sangat mudah digunakan oleh pengguna; indikator kedua menunjukkan bahwa tampilan informasi yang diberikan sederhana dan lengkap; indikator ketiga menunjukkan bahwa jumlah server yang digunakan tidak cukup; dan indikator keempat menunjukkan bahwa halaman bantuan tidak dapat diakses karena hanya ada kolom komentar. Indikator kelima menunjukkan keamanan dan kepercayaan karena data pribadi tidak dimasukkan. Ini adalah tanda keenam dukungan pengisian karena formulir aplikasi ini berbasis informasi tanpa perlu mengisi formulir data pengguna. Penelitian deskriptif ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, metode kualitatif, dan teknik analisis data seperti pengumpulan data, reduksi</p>

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas penyelenggara pelayanan public membutuhkan inovasi. Karena tanpa adanya inovasi, pemerintah dapat kehilangan kepercayaan Masyarakat di Kota Serang karena tidak dapat menjawab kebutuhannya. Hal ini dilakukan guna menciptakan ekosistem berbasis elektronik yang saling mendukung dan terintegrasi, juga mempermudah Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan public berbasis elektronik. Seperti pada aplikasi Ragem (Religious, Adaptable, Green, Educate, Modern) yang diciptakan untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi layanan atau menjadikan Ragem sebagai informasi satu pintu.

F. Kerangka Teori

1. Governance

Stoker Mengemukakan teori pemerintahan (1998). Menurut Stoker, pemerintahan adalah perkembangan dari gaya pemerintahan di mana perbedaan antara sektor publik dan swasta jelas. Pemerintahan berfokus pada metode yang tidak bergantung pada penggunaan otoritas pemerintah dan sanksi, menurut aturan baru untuk *New Public Management* (NPM). Menurut Lenny Nofianti (2019), *governance* mencakup lebih dari satu set alat manajerial yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Peters (1998) menyatakan bahwa *governance* adalah proses, dan semestara *New Public Management* (NPM) adalah hasilnya. Stoker membuat lima saran untuk membangun pemahaman tentang masalah

penting, yang akan sangat membantu dalam menjawab masalah penting.
yaitu:

1. Tata Kelola mengarah pada aturan dan aktor dari dalam dan luar pemerintah. (Namun, ada perbedaan antara realitas kompleks pengambilan keputusan yang terhubung dengan tata Kelola dan kode normatif yang digunakan untuk menjelaskan dan membenarkan pemerintah.
2. Tata Kelola menetapkan identitas dan tanggung jawab dalam menanggulangi permasalahan social dan ekonomi. Perpindahan tanggung jawab ini lebih dari sekadar ruang publik swasta untuk memasukan komunitarianisme dan social modal. (Namun, tanggung jawab yang pergi dapat menyebabkan penghindaran kesalahan)
3. Tata Kelola mengidentifikasi ketergantungan kekuasaan yang ikut dalam hubungan tersebut antar institusi yang terlibat dalam aksi kolektif.
4. Tata Kelola adalah tentang jaringan aktor-aktor yang membuat keputusan tanpa diganggu gugat atau otonom
5. Tata Kelola mengakui kemampuan untuk menyelesaikan hal-hal yang tidak dapat diselesaikan kekuasaan pemerintah untuk memerintah atau menggunakan kewenangnya. (Meski begitu, kegagalan pemerintah bisa saja terjadi.)

Situasi yang sulit pada Dalam konteks ini, pemerintahan menghadapi masalah besar yang melibatkan kemungkinan kegagalan

pemerintahan karena kegagalan kepemimpinan, konflik sosial, perbedaan antara kelompok yang dapat bekerja sama dalam hal prioritas dan jadwal, dan ketidakberhasilan kepemimpinan. Hal ini menunjukkan bahwa ketokohan, kepekaan terhadap kompleksitas, motivasi, keragaman, dan keterlibatan masyarakat dapat mengatasi perubahan dalam desain institusi publik (Stoker, 1998). Menurut Peters dan Pierre (1998), pemerintahan adalah meningkatkan strategi untuk menjaga kapasitas pemerintah dan mengontrol sumber daya sektor publik. (Putu & Widanti, 2022).

Governance dari kata penatakelolaan adalah sebuah konsep luas atau umum yang dikeluarkan untuk memberikan nilai untuk usaha mengatur berbagai bidang pemerintahan, tata Kelola dalam inovasi, dan administrasi publik (Santoso et al., 2004). Konsep penatakelolaan inovasi ini mencakup ide, manajemen, eksperimen, dan praktik baru yang dapat membantu mencapai koordinasi yang baik dan hasil yang luas. Penatakelolaan inovasi dapat meningkatkan kesempatan untuk inovasi di sektor publik, mengatur inovasi dengan cara yang inovatif, dan membantu organisasi bergerak dari ide ke produk atau layanan yang sudah jadi. Oleh karena itu, salah satu masalah yang paling terlihat dalam studi administrasi publik saat ini adalah pemahaman tentang pengelolaan inovasi. *United Nations*: 2015 menyatakan bahwa untuk memberikan pelayanan publik yang inovatif diperlukan beberapa komponen penting, salah satunya adalah analisis kelembagaan. (Andhika, 2018). Menurut Scott (2014) ada tiga pilar penting analisis kelembagaan berlandaskan:

- a. Sistem regulasi, sistem yang tepat dan baik yang dapat meningkatkan dan mengawasi kinerja lembaga sevara melalui berbagai kebijakan dasar hukum.
- b. Sistem normatif, nilai dan kepatuhan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan berbagai keputusan dan kebijakan dan mempermudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Sistem kognitif budaya didefinisikan oleh Merrill (2015) sebagai sikap (*attitudes*), pengalaman (*experiences*), kepercayaan (*trust*), kebiasaan (*habits*), dan nilai (*values*). Semua ini dimiliki oleh individu yang bekerja di organisasi pemerintah dan pemangku kepentingan.

Menurut Madani (2011), aktor kebijakan terdiri dari aktor internal birokrasi dan aktor eksternal, yang terdiri dari individu dan kelompok yang berpartisipasi dalam setiap diskusi dan perdebatan tentang kebijakan publik. Aktor internal ini adalah pemimpin sektor atau aktor yang memiliki kekuasaan atau tanggung jawab penuh atas kebijakan program tersebut. Sementara aktor eksternal, yaitu yang statusnya menjadi pendukung dalam perumusan ataupun pelaksanaan kebijakan atau program yang telah ditentukan. Selanjutnya yang terakhir adalah masyarakat dalam sistem tata Kelola. Menurut Karl Ulrich ada tiga elemen kunci untuk inovasi yaitu pengetahuan, budaya, dan proses. Menurut Michels (2012) keikutsertaan masyarakat dapat meningkatkan dan memperdalam suatu pengambilan keputusan dalam sebuah kebijakan (Andhika, 2018). Melihat bahwasanya

tantangan terbesar keterlibatan masyarakat dalam inovasi sektor publik berada pada kemampuan masyarakat itu sendiri (Thapa Basanta E.P, 2015).

2. Inovasi Sektor Publik

Inovasi yang didefinisikan dengan ruang lingkup yang luas dan tidak terlalu jelas dalam pengertian atau ambigu yang membutuhkan pemahaman yang mendalam. Ada beberapa studi literature menekankan berbagai aspek yang berbeda dalam mendefinisikan inovasi. Schumpeter (2003), bapak pendiri teori inovasi, lebih menekankan pada aspek kebaruan inovasi hasil. Hal ini berarti bahwa suatu perubahan dapat dianggap sebagai suatu inovasi, ketika hal itu berkontribusi pada pengembangan sesuatu yang sama sekali berbeda dari sebelumnya, dalam hal kebaruan kualitas produk, metode produksi, atau ruang lingkup pasar (Schumpeter Joseph A, 2013).

Sedangkan, pembahasan terkait konsep inovasi dalam kajian kontemporer lebih menjelaskan inovasi dengan penekanan pada tahapan yang terjadi untuk menghasilkan output. Bason (2018), yang menjelaskan inovasi sebagai proses dimana suatu organisasi bisa menentukan dan menghasilkan ide terbaik. Penerapan secara efektif, dan memastikan bisa memberikan penilaian kepada publik. Penilaian inovasi lebih pada sisi subjektif Ketika mereka menjabarkan inovasi sebagai praktik, atau objek yang dipercaya baru oleh individu atau kelompok (Borins, 2014).

Sementara itu, pembahasan terkait inisiasi inovasi juga terus meningkat. Schumpeter (2003) melihat inovasi sebagai suatu yang terlahir dari ide semata. Pendekatan ini melihat inovasi sebagai sesuatu yang bisa dibuat kapan saja atau direkayasa. Berdasarkan pendapatnya, inovasi bisa terjadi karena elemen yang tepat-manusia, anggaran, dan pengetahuan di satu lokasi (Bekkers Victor, 2018). Sebagai jawaban untuk pandangan ini, organisasi bersaing dalam membuat unit penelitian dan pengembangan untuk menciptakan inovasi. "inovasi terbuka" adalah pendekatan yang lebih kontemporer yang memberikan tanggapan bahwa inovasi tidak akan terjadi di organisasi tertentu. Organisasi harus bekerjasama untuk berbagi sumber daya vital seperti ide, pengetahuan, sumber daya keuangan, dan sumber daya manusia dan sumber daya dengan organisasi lain (Meijer 2014)

Sedangkan pembahasan tentang inisiasi inovasi juga terus berkembang. Schumpeter (2003) memandang inovasi sebagai sesuatu yang berasal dari ide semata. Pendekatan ini memandang inovasi sebagai sesuatu yang dapat dibuat atau direkayasa. Berdasarkan perspektifnya, inovasi dapat terjadi ketika elemen yang tepat-manusia, anggaran, dan pengetahuan-semuanya ada di satu lokasi (Bekkers and Tummers 2018). Sebagai tanggapan untuk pandangan ini, organisasi bersaing dalam menciptakan unit penelitian dan pengembangan untuk menghasilkan inovasi. "Inovasi terbuka" adalah pendekatan yang lebih kontemporer yang berpendapat bahwa inovasi tidak akan terjadi di organisasi tertentu

Organisasi harus, berkolaborasi untuk berbagi sumber daya vital seperti ide, pengetahuan, sumber daya keuangan, dan sumber daya manusia sumber daya dengan organisasi lain (Meijer 2014). Inovasi yang hadir di sektor publik saat ini mendapatkan perhatian khusus baik oleh birokrasi pemerintah maupun akademisi. Inovasi pelayanan publik yang telah dirancang secara tersusun diyakini mampu mempertahankan kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kemaslatan masyarakat dan mengatasi masalah social ekonomi yang lazim di sektor publik. Megel dan Desouza (2013) lebih lanjut mendefinisikan bahwa organisasi publik diharuskan peka untuk merespon isu-isu publik dengan merancang kebijakan yang mengatur interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini untuk mengimplementasikan kebijakan baru atau membuat amandemen yang dibutuhkan untuk kebijakan lama dalam usaha mereka untuk membuat pelayanan public lebih efektif dan efisien. Terkait hal ini, Bason (2018) menjelaskan inovasi sektor publik sebagai tahapan pembuatan ide-ide baru dan memperbarui menjadi nilai bagi publik. Inovasi merupakan persyaratan penting dalam penyediaan layanan karena inovasi dinilai mampu membuka peluang peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi. Selain itu, inovasi juga berguna untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi tanpa harus menaikkan alokasi anggaran.

3. Faktor Determinan Inovasi pelayanan publik

Dikatakan inovasi pelayanan publik jika itu merupakan produk dari penciptaan dan pelaksanaan inovasi dan inovasi dalam proses, metode,

dan sistem pelayanan publik. Pertama, inovasi produk atau layanan adalah perubahan pada bentuk dan desain produk atau layanan. Kedua, inovasi proses adalah pembaruan kualitas berkelanjutan yang mencakup perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diperlukan. Ketiga, inovasi metode layanan termasuk perubahan pada aturan interaksi dengan pengguna layanan, metode pengiriman baru, atau aturan interaksi dengan pengguna layanan. Keempat, inovasi strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan, dan sasaran strategi baru dan alasan untuk meninggalkan keadaan saat ini. Kelima, inovasi institusional adalah hasil dari interaksi antar sistem yang mencakup metode baru. atau perbarui selama interaksi aktor lain atau dengan kata lain ada Perubahan dalam pemerintahan (Zakiyah & Fadiyah, 2020). Meninjau kajian yang sudah ada pada para peneliti yang mencoba untuk menjabarkan atau menjelaskan faktor-faktor penentu inovasi sektor publik. peneliti bernama De Vries serta rekan rekan penelitiannya menjelaskan bahwasanya penggerak inovasi terbagi menjadi tiga kategori, yaitu: lingkungan, organisasi, dan individu. Pertama, lingkungan yang menekankan bahwa organisasi berasal dai ko-evolusi sebagai akibat dari tuntutan dan tekanan yang dibawa oleh lingkungan. Terkhusus beberapa faktor dalam kategori ini masuk dalam tekanan lingkungan, hubungan antara organisasi dengan organisasi lainya, relasi, dan persaingan dengan organisasi lainya (De Vries, 2016).

Sementara itu, kategori organisasi menekankan bahwa inovasi berasal dari organisasi aspek structural dan budaya, yang meliputi sumberdaya waktu, keuangan, dan TIK fasilitas, gaya kepemimpinan, pembelajaran organisasi, insentif, konflik, dan organisasi struktur. Inovasi juga bisa muncul dari individu. Individu didalam organisasi mempunyai peran penting tersendiri dalam menciptakan inovasi. ada beberapa faktor yang bisa membantu individu untuk berinovasi, termasuk otonomi karyawan, keterampilan dan pengetahuan, kreativitas, demografi aspek, dan komitmen. Dari peneliti, Amri di studinya membatasi *driver public* inovasi sektor menjadi dua kategori, yaitu aspek individu yang berkaitan dengan kepemimpinan dan kewirausahaan, serta aspek structural yang menyangkut dengan institusi. Sedangkan dari pandangan individu, pemimpin bisa dilihat sebagai wirausahawan yang mencoba membuat public nilai. Sedangkan dari pandangan structural, sumber daya organisasi seperti jumlah staff dan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi juga mampu menekan dan mendorong terciptanya inovasi (Amri, 2015).

Sementara itu, Bloch dan Bugge (2013) membagi pendorong inovasi pelayanan publik menjadi enam faktor: manajemen internal, pegawai internal, kekuatan pendorong politik, organisasi publik, perusahaan (pemasok, pengguna) dan warga negara. Lebih lanjut, Arundel dkk. (2015) berpendapat bahwa inovasi diciptakan melalui pendekatan top-down dan bottom-up. Pendekatan *top-down* menekankan bahwa inovasi

diciptakan oleh para pemimpin, manajer, dan politisi, sedangkan pendekatan *bottom-up* menekankan bahwa inovasi juga dapat diciptakan melalui motivasi karyawan. Agolla dan Lill (2013) mendefinisikan anteseden inovasi sebagai faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari dalam organisasi dan meliputi strategi, iklim, kepemimpinan, kewirausahaan, dan sumber daya. Sementara itu, faktor eksternal menjadi pendorong inovasi dari luar organisasi, antara lain faktor politik, ekonomi, sosial, teknologi, ekologi, dan hukum.

G. Definisi Konseptual

Definisi konseptual penelitian ini adalah batasan pengertian peneliti tentang variabel, konsep, dan informasi yang akan diukur, diteliti, dan digali. Ide-ide ini akan digunakan oleh peneliti sebagai panduan dalam mengoperasionalkan data di lapangan, sehingga teori yang digunakan dapat lebih mudah dipahami dan dikontekstualisasikan. Definisi konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Governance

Governance bisa diartikan sebagai perbuatan atau pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah. Kegiatan pemerintahan yang dimaksud, pada dasarnya merupakan kegiatan memerintah yang didalamnya terdapat unsur-unsur tertentu. Unsur-unsur pemerintahan adalah pengaturan-spelayanan, dan pengawasan, serta pengendalian. *Governance* bisa dikatakan baik apabila sumber daya dan masalah yang dihadapi dapat dikerjakan secara efektif dan efisien. *Governance* mengacu pada semua

pelaksanaan pemerintahan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, pasar, jaringan, baik kelas keluarga, suku, organisasi formal atau informal, wilayah, hukum, norma, kekuasaan, dan Bahasa.

2. Inovasi Sektor Publik

Inovasi sektor publik adalah Upaya untuk menciptakan perubahan atau penemuan baru dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh Lembaga pemerintah. Inovasi sektor publik juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi, dan kinerja Lembaga pemerintah. Inovasi sektor publik membantu pemerintah dalam mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. karena dari karakteristik dari sistem ini terdapat kekakuan yang dimana mengharuskan untuk dicairkan melalui penyebaran budaya inovasi.

H. Definisi Operasional

Landasan Teori	Variabel	Indikator	Parameter
Governance	Aspek Kelembagaan	Sistem Regulasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu meningkatkan pengawasan prospek kerja aplikasi layanan. 2. Regulasi dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan aplikasi Ragem.
		Sistem Normative	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan pemerintah harus menaungi dalam penggunaan layanan aplikasi. 2. Tujuan dapat dicapai dengan nilai dan kepatuhan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan berbagai Keputusan dan kebijakan.
		Sistem Kognitif Budaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman dalam penerapan budaya pada aplikasi layanan yang dimiliki oleh anggota pemerintahan dalam pandangan budaya. 2. Kepercayaan dan nilai budaya yang dimiliki oleh masyarakat.
Inovasi Sektor Publik	Aktor Kebijakan	Aktor Internal Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki otoritas.

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Mempunyai tanggung jawab atas kebijakan. 3. Mendukung pembuatan pelaksanaan program atau kebijakan.
		Aktor Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bekerja sama dengan aktor internal dalam penerapan aplikasi layanan publik. 2. Bertanggungjawab atas kebijakan yang dibuat.
	Masyarakat	Proses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikuti kegiatan sosialisasi 2. Bekerjasama untuk menyediakan ruang dalam penerapan sosialisasi di masyarakat
		Pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui fungsi aplikasi layanan publik dari pemerintah. 2. Ikut serta dalam penggunaan aplikasi Ragem.
		Budaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Budaya masyarakat yang mendukung penerapan inovasi. 2. Mengikuti perkembangan teknologi aplikasi layanan di zaman modern.

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penulisan proposal skripsi ini penulis / penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data berbentuk deskripsi kata-kata ilmiah dan tidak berbentuk data yang berupa statistic dan hitungan. Menurut Mukhtar (2013: 10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.

2. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian untuk melakukan penelitian dan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam kasus ini, lokasi penelitian adalah Kantor Komunikasi dan Informasi. Kota Serang Jl. Jend. Sudirman No.25, Banjaeagung, Sumurpecung, Kec. Serang, Kota Serang, Banten

3. Jenis Data

a. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada sebelumnya, biasanya dari peneliti sebelumnya atau instansi terkait. Karena data ini terbuka untuk umum dan yang ingin ditampilkan mungkin tidak spesifik untuk tujuan penelitian kami, tetapi peneliti dapat mendapatkan data yang diperlukan. Data sekunder dikumpulkan dengan lebih cepat daripada data primer, tetapi peneliti masih perlu menentukan apakah data yang mereka

peroleh memenuhi tujuan penelitian. Data sekunder, menurut Hasan (2002), adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer, dimana data ini bisa diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

b. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam penelitian ini, observasi, wawancara, dan aplikasi Ragem akan digunakan untuk mengumpulkan data primer dari masyarakat yang terlibat dalam pelayanan publik di Kota Serang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi untuk digunakan sebagai data penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi mendalam terhadap aplikasi Ragem (*Religius Adaptable Great educated modern*) yang diberikan kepada masyarakat Kota Serang. Wawancara dengan pihak-pihak yang berkontribusi. Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dan peneliti dalam penelitian ini, termasuk:

- a). Observasi

Tingkah laku non verbal dapat diidentifikasi atau diteliti melalui observasi. Sugiyono (2018:229) menyatakan bahwa observasi adalah cara yang berbeda untuk mengumpulkan data. Observasi tidak terbatas pada manusia; itu mencakup objek alam lainnya juga. Melalui observasi, peneliti dapat mempelajari perilaku dan maknanya. Penelitian ini menemukan temuan melalui pengamatan langsung di Dinas Informasi dan Komunikasi dan Masyarakat Kota Serang.

b). Wawancara

merupakan metode pengumpulan data di mana orang yang diwawancarai diminta untuk menjawab pertanyaan secara lisan. Berlian (2016). Ketahuilah bahwa jawaban dari narasumber merupakan data yang dapat dikumpulkan oleh penulis. Oleh karena itu, kita harus benar-benar memperhatikan jawaban narasumber. Dalam Teknik wawancara terjadi interaksi secara langsung (bertatap muka) antara penulis/peneliti dengan informan/narasumber/informan yang dipilih oleh penulis/ peneliti dalam wawancara ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

c). Dokumentasi

Data yang dapat digunakan dalam metode dokumentasi dapat melengkapi metode observasi dan wawancara sebelumnya dalam penelitian yang telah dilakukan. Sugiyono (2016) Dengan menggabungkan data dalam metode dokumentasi, hasil penelitian dapat menjadi lebih kredibel. Dalam metode dokumentasi, data dapat berupa tulisan, gambar, biografi, peraturan, arsip perusahaan, foto, dan

sebagainya. Informasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu dokumen/data tertulis milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang untuk mendapatkan informasi terkait Aplikasi Ragem.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut (Sugiyono, 2014) merupakan proses untuk merupakan proses untuk menemukan serta mengolah/memproses data yang berasal dari hasil wawancara Bersama narasumber ditambah dengan hasil dari dokumentasi dan catatan data pendukung yang diperoleh di lapangan secara terstruktur. Data-data yang diperoleh berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam penerapan aplikasi Ragem kepada Masyarakat Kota Serang. Tahapan Teknik analisi data pada penelitian ini yaitu :

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses yang berfokus pada pemilihan, pengambilan, dan transformasi data kasar yang berasal dari catatan tertulis di lapangan. Data yang dikumpulkan dari lapangan dalam jumlah besar harus dicatat dengan teliti dan rinci, menurut Sugiyono (2015), dikenal sebagai reduksi data. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan dan mencari lebih lanjut jika diperlukan.

b. Penyajian Data

Untuk membuat kesimpulan, sekumpulan data disebut penyajian data. Selama proses ini, Anda dapat melihat gambaran secara keseluruhan karena data yang dipresentasikan disesuaikan dengan masalah yang dibahas. Setelah proses reduksi data selesai, peneliti menyajikan data dalam bentuk deskripsi dan kolom untuk membantu mereka membuat kesimpulan, karena data ini merupakan bagian penting dari penelitian.

c. Penarikan kesimpulan

Setelah mengumpulkan semua data dan informasi yang diperlukan untuk menemukan solusi untuk masalah yang dirumuskan, tahap akhir dari penelitian disebut penarikan kesimpulan.