

## IMPLEMENTASI PRODUK *SMART CITY* MELALUI APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA SERANG NOMOR 36 TAHUN 2018

Ita Ismawana<sup>1\*</sup>, Abu Nawas<sup>2</sup>, Agus Prihartono<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Dharma Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [itaismawana97@gmail.com](mailto:itaismawana97@gmail.com)

**Abstract.** *Efforts to advance the smart city in Serang City involve all Regional Apparatus Organizations (OPD), with the Serang City Communication and Information Agency (Diskominfo) as the department overseeing the smart city program in Serang City. One of the implementations of the smart city program is the RABEG application. The researcher aims to examine this topic through a study entitled "Implementation of Smart City Products Through the RABEG Application Based on Serang Mayor Regulation Number 36 of 2018 in Serang City, Banten." The purpose of this study is to determine the implementation of smart city products through the RABEG (Reaksi Atas Berita Warga or Citizen News Response) application and the inhibiting factors. This research is expected to provide theoretical, practical, and academic benefits. The researcher employs an empirical juridical research method with a qualitative descriptive approach. Data sources and collection techniques use secondary data. The research location is the Serang City Communication and Information Agency. The results of the study indicate that the implications of the RABEG application are highly positive for the people of Serang City, serving as a platform for both the community and the government, while also encompassing the quality of public services and ease of access for the public in conveying their aspirations. The positive implications of the RABEG application include time and cost efficiency, transparency and accountability, as well as ease of access and increased community participation. The Serang City Government, as the capital of Banten Province, is also striving to implement the smart city concept and has begun to release supporting application products as part of smart city implementation, with the RABEG application being one of Serang City's smart city products. However, the implementation faces several obstacles, including slow-responsive OPD, internet network issues, and human resource constraints.*

**Keywords:** *Legal Implementation, Smart City, RABEG Application*

**Abstrak.** Upaya memajukan *smart city* di Kota Serang tersebut melibatkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Serang selaku dinas yang menaungi program *smartcity* di Kota Serang. Salah satu implementasi program *smart city* yaitu aplikasi RABEG, Peneliti mencoba mengkaji penelitian dengan judul Implementasi Produk *Smart City* Melalui Aplikasi Rabeg Berdasarkan Peraturan Walikota Serang Nomor 36 Tahun 2018. Di Kota Serang – Banten. Tujuan Penelitian untuk mengetahui implementasi produk *smart city* melalui aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) serta faktor penghambatnya. Kegunaan Penelitian dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis, praktis, maupun secara akademik. Peneliti menggunakan metode penelitian yuridis empiris, dengan spesifikasi penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data dan teknik pengumpul data menggunakan data sekunder. Lokasi Penelitian Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang. Hasil penelitian, Implikasi dari aplikasi Rabeg ini sangat positif untuk masyarakat kota serang, dan ini menjadi wadah untuk masyarakat serta pemerintah, juga mencakup kualitas pelayanan publik dan kemudahan akses masyarakat dalam mengakses menyampaikan aspirasi. Adapun implikasi positif aplikasi Rabeg : (Efisiensi waktu dan biaya, Transparansi dan Akuntabilitas, dan Memudahkan dalam akses dan meningkatkan partisipasi masyarakat). Pemerintah Kota Serang selaku Ibu kota dari Provinsi Banten juga berupaya untuk menerapkan konsep *smart city* tersebut dan mulai mengeluarkan produk-produk berupa aplikasi penunjang atau implementasi *smart city*, aplikasi Rabeg merupakan produk *smart city* kota serang. Adapun hambatan pelaksanaan yaitu (OPD responsif lambat, Jaringan Internet, dan SDM).

**Kata Kunci:** Implementasi Hukum, Smart City, Aplikasi Rabeg

## **1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi sebagaimana definisi pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Karena itu, pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, serta juga pelayanan administratif.<sup>1</sup> Moenir (Moenir, 2002:6) memberikan pengertian terhadap pelayanan, bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan publik dihadapkan pada perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Karena itu, pemerintah dituntut siap untuk menanggapi harapan masyarakat dan tantangan global yang dipicu oleh perubahan dan kemajuan terutama dibidang teknologi. Sebagaimana yang dijelaskan Agus Dwiyanto<sup>2</sup>, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Menurut Sinambela yaitu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>3</sup> Dunia telah berubah dimana aktivitas dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital. Masyarakat semakin lama semakin *smart* dan semakin *well informed* sehingga masyarakat memiliki kecenderungan menuntut lebih atas layanan publik yang diterima atau dirasakannya. Selain itu, saat ini perubahan berjalan dengan begitu cepat dan bertubi-tubi sehingga layanan yang dulu dibangga-banggakan bisa jadi sekarang sudah dianggap usang atau sudah ketinggalan zaman.<sup>4</sup> Perubahan semakin cepat karena tersedianya *smartphone* dan data yang tersedia dengan harga yang terjangkau. Jumlah pengguna internet di Indonesia relatif tinggi. Berdasarkan riset *platform* manajemen media sosial *Hoot Suite* dan agensi marketing sosial *We Are Social* bertajuk "Digital 2021" yang dirilis pada awal Februari 2021 menyebutkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 202,6 juta orang, sementara total jumlah penduduk Indonesia sekitar 274,9 juta. Karena itu, 73,7% penduduk Indonesia sudah terhubung dengan internet. Dibanding tahun 2020 lalu, jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sekitar 16%

---

<sup>1</sup> Muslimin B Putra, "Mengenal Pelayanan Publik". Ombudsman Republik Indonesia, <https://ombudsman.go.id/artikel/t/artikel-mengenal-pelayanan-publik>, diakses 16 Maret 2025.

<sup>2</sup> Agus Dwiyanto. "Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik". Yogyakarta:2006.

<sup>3</sup> Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan, dan implementasi, Jakarta, Bumi Aksara, h. 5.

<sup>4</sup> Agus Budianta, Halo DJKN, Mengkaji Ulang Pelayanan Publik Di Era Digital, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/Mengkaji-Ulang-Pelayanan-Publik-di-EraDigital.html>, diakses pada 4 Maret 2025.

atau 27 juta pengguna.<sup>5</sup> Semakin mudahnya masyarakat memperoleh Informasi berdampak pada sikap masyarakat yang semakin kritis akan layanan yang diterima dan di rasakannya. Karena itu tidak mengherankan apabila isu-isu layanan publik akan dengan mudahnya menjadi topik utama dan akan cepat berpengaruh ke reputasi pemerintah seperti penanganan wabah *covid-19* yang saat itu sedang diupayakan sebaik-baiknya oleh pemerintah. Besarnya pengguna internet harus dapat dimanfaatkan dengan memberikan layanan berbasis teknologi informasi sehingga layanan akan lebih cepat, mudah dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas.<sup>6</sup> Tantangan ke depan terkait pelayanan publik semakin menarik untuk dibahas karena kehidupan masyarakat telah sangat berubah dimana mereka menuntut layanan yang semakin cepat, murah, mudah dan transparan. Kehidupan masyarakat semakin sulit di lepaskan dari teknologi. Berkembangnya teknologi selalu membuat masyarakat terkoneksi satu dengan lain dengan mudah dan diharapkan layanan publik dapat dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut. Namun demikian, layanan *offline* di kantor tidak serta merta ditinggalkan dan harus diintegrasikan antara layanan *online* dan *offline*. Karena itu, sudah tidak relevan lagi memandang masyarakat sebagai objek layanan dengan proses yang berbelit- belit dan pola pikir yang sudah usang bahwa “Kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah?”. Negara harus lebih dekat dengan masyarakat dan mampu memberikan kenyamanan dan merangsang masyarakat lebih inovatif, kreatif, produktif serta memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tujuan dari adanya pelayanan publik dijelaskan dalam Pasal 3 yaitu: terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mengutip dari web resmi Kota Serang, Kota Serang merupakan kota yang dapat dikatakan sebagai kota yang baru. Terbilang baru karena wilayah tersebut merupakan hasil pemekaran dari wilayah sebelumnya yaitu, kabupaten Serang provinsi Banten. Kota Serang merupakan ibukota dari Provinsi Banten. Karena daerah nya yang terbilang baru tersebutlah, maka pembangunan-pembangunan dalam berbagai hal sangatlah diperlukan untuk meningkatkan suatu daerah hasil pemekaran, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.<sup>7</sup> Pemerintah Kota Serang perlahan melakukan segala upaya untuk mencapai tujuannya. Salah satu upaya yang sudah dilakukan oleh Kota Serang sendiri yaitu dengan pemberlakuan *smart city* di kota Serang sebagai satu upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat *smart city* adalah sebuah impiandari semua kota-kota besar diseluruh dunia. Konsep *smart city* sendiri sebenar nya dapat didefinisikan secara luas, bahkan dapat dikatakan tidak ada definisi yang benar benar

---

<sup>5</sup>Hasmiati,K, Transformasi Pelayanan Publik Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Tesis, Universitas Fajar : Makassar. 2025. h. 4

<sup>6</sup> Agus Budianta, Halo DJKN, *Mengkaji Ulang Pelayanan Publik Di Era Digital*, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/Mengkaji-Ulang-Pelayanan-Publik-di-EraDigital.html>, diakses pada 4 Maret 2025.

<sup>7</sup> Ppid.serangkota.go.id/sejarah-kota-serang. Di akses pada tanggal 19 juli 2025

tepat atau *absolut*. Menurut Jonathan, *smart city* merupakan pengembangan kota berbasis ICT dimana tersedianya informasi dan infrastruktur terintegrasi antara pemerintah daerah dengan komponen bisnis, masyarakat dan potensi daerah kota tersebut.<sup>8</sup> Diterapkannya konsep *smart city* ini mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan karena sekarang adalah era digital yang mana seluruh aspek kehidupan tidak terlepas dari apa yang dinamakan dengan teknologi.<sup>9</sup> Tidak hanya dalam kehidupan sosial, dalam ranah pemerintahan pun akan sangat tertinggal jika tidak mengikuti perkembangan zaman yang tengah terjadi, salah satunya yaitu turut serta dalam pemanfaatan teknologi. Selain itu, menengok dari beberapa daerah di Provinsi Banten yang sudah mulai menerapkan konsep *smart city*, maka Pemerintah Kota Serang selaku ibu kota dari provinsi Banten juga berupaya untuk menerapkan konsep *smart city* tersebut dan mulai mengeluarkan produk- produk penunjang pelaksanaan *smart city*. *Smart city* melibatkan berbagai aspek kehidupan dalam pelaksanaannya. Indikator- indikator yang sudah dilakukan oleh pemerintah Kota Serang tersebut melibatkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Serang dalam pelaksanaannya, untuk bersama-sama memajukan *smart city* di kota Serang tersebut melibatkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Serang dalam pelaksanaannya, untuk bersama-sama memajukan *smart city* di Kota Serang dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Serang selaku dinas yang menaungi program *smart city* di Kota Serang. Pemerintah Kota Serang bersama dengan Dinas komunikasi dan informasi selaku dinas yang mengelola jalannya *smart city* Kota Serang lebih memfokuskan pada pelaksanaan *e- government*. Hal tersebut di karenakan Pemerintah Kota Serang meyakini bahwa *smart city* mencakup seluruh aspek kehidupan dan ketika suatu kota ingin menerapkan konsep kota yang cerdas, langkah yang harus dilakukan pertama kali adalah memperbaharui tata kelola pemerintahannya. Pemerintah yang cerdas akan menghasilkan masyarakat yang cerdas, ekonomi yang cerdas sampai dengan terciptanya kehidupan yang berkualitas dalam suatu kota. Keadaan *smart city* saat ini di Kota Serang yang diberlakukan sejak 2017 lalu, juga kondisi Kota Serang selaku Ibukota Provinsi Banten ini masih belum bisa menyeimbangi daerah lain khususnya di Provinsi Banten.<sup>10</sup> Kota Serang masih jauh dari kriteria *smart city*. Hal ini didasari oleh kurangnya transparansi dari OPD kepada masyarakat luas yang mana transparansi ini merupakan penunjang dari pada *smart governance*, OPD yang tidak memiliki situs resmi, serta masyarakat yang kurang mengenal tentang Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) sampai dengan kurangnya keterbukaan informasi publik di Kota Serang.<sup>11</sup> Pemerintah Kota Serang terus melakukan pembenahan. Dalam penerapannya, *smart city* Kota Serang mengalami beberapa kendala seperti kurangnya responsif nya OPD Kota Serang, sedangkan untuk mewujudkan kota yang pintar harus terlebih dahulu didukung oleh pemerintahan yang pintar (*smart governance*) yang nantinya diikuti oleh masyarakat yang pintar. Hal ini juga yang menjadi alasan mengapa banyak *website* dari OPD Kota Serang yang kurang aktif, Selain itu juga minim nya jumlah tenaga *IT*

---

<sup>8</sup> Endra S. Atmawidjaja, Zaldy Sastra, Nadya Rahmrani Akbar, *Kajian Pengembangan Smart City Di Indonesia*, Jakarta, Direktorat Jenderal Penataan Ruang Kementerian Pekerjaan Umum, 2015, hlm. 4.

<sup>9</sup> Nada Nursyahidah, Ronni Juwandi, Wika Hardika Legiani, "Implementasi Prduk Smart City Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Kota Serang (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang)", *Jurnal Hermeneutika* Vol. VII No. 1 FKIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

<sup>10</sup> Anonim, Kabar Banten, Kota Serang Dinilai Jauh dari Kriteria Smart City, <https://www.kabaranten.com/kota-serang-dinilai-jauh-dari-kriteria-smart-city/>, diakses 10 Maret 2025.

<sup>11</sup> Nada Nursyahidah, Ronni Juwandi, Wika Hardika Legiani, "Implementasi Prduk Smart City Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Kota Serang (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang)", *Jurnal Hermeneutika* Vol. VII No. 1 FKIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

(*Information and Technology*) pada Dinas Kominfo maupun pada OPD yang lain turut menjadi kendala pada penerapan *smart city* di Kota Serang, seperti yang diketahui bahwa penerapan *smart city* lebih memfokuskan pada penggunaan teknologi.<sup>12</sup> Layanan aplikasi RABEG merupakan inovasi baru pemerintah Kota Serang pada tahun 2017 sebagai aplikasi layanan aduan masyarakat. Sebagai bentuk upaya pemerintah Kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui *smartphone* yang dapat di unduh yaitu pada *Play Store* dan *Apps Store* serta laman *website* [www.RABEG.online.com](http://www.RABEG.online.com). Dalam Bab II Pasal 2 Peraturan Walikota Serang Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah yaitu : meningkatkan efisiensi efektivitas, dan juga akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Diskominfo merilis sebuah aplikasi Reaksi Atas Berita Warga yang di kenal dengan RABEG, hal itu merupakan sebuah inovasi yang di buat Dinas komunikasi dan informasi Kota Serang sebagai layanan publik bagi masyarakat Kota Serang melalui aplikasi berbasis android.<sup>13</sup> Dasar hukum pelaksanaan dibuatnya aplikasi ini yakni berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Walikota Serang Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan di Pemerintah Kota Serang, Peraturan Walikota Serang Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, serta Keputusan Walikota Nomor 487/Ket.17/Hukum/2018 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi RABEG Kota Serang.<sup>13</sup> Aplikasi RABEG kini sudah memasuki tahun ke 8 dalam melayani pelayanan terhadap masyarakat. Sesuai dengan data statistik laporan pada aplikasi RABEG, terhitung hingga tahun 2021 ada total 595 laporan terdiri dari 72% laporan portal web, 26% laporan media sosial, dan 2% laporan kotak aduan. Dari seluruh aduan yang masuk, terdapat 1% berstatus menunggu, 1% berstatus proses dan 99% berstatus selesai. Terdapat juga keluhan masyarakat yang berkomentar dan bertanya mengenai status “selesai” pada aplikasi, pada kenyataannya banyak masyarakat yang terjun langsung ke lapangan terkait aduan pada aplikasi, untuk mengecek nya yang terlihat belum di tuntaskan. Hal ini perlu ada nya pengawasan lebih lanjut dari pemerintah Kota Serang terhadap OPD terkait untuk selalu bersinergi dalam membangun pelayanan publik yang baik tentu nya bersama aplikasi RABEG ini.

Berdasarkan keadaan diatas yang telah dikemukakan, ditemukan permasalahan mengenai bagaimana implikasi dan implementasi produk *smart city* melalui aplikasi RABEG melalui keterbukaan informasi publik berdasarkan Peraturan Wali Kota Serang Nomor 36 tahun 2018.

---

<sup>12</sup> Anonim, Kabar Banten, Predikat Smart City Di Kota Serang Belum Memuaskan <https://www.kabar-banten.com/predikat-smart-city-di-kota-serang-belum-memuaskan/>, diakses pada 20 maret 2023. <https://www.kabar-banten.com/predikat-smart-city-di-kota-serang-belum-memuaskan/>, diakses pada 20 maret 2025.

<sup>13</sup> Happy Muslimah, BiemCo, Layanan Aplikasi Rabeg Diresmikan, Warga Kota Serang Bisa Adukan Keluhan, <https://www.biem.co/read/2018/03/18/15642/layanan-aplikasi-rabeg-diresmikanwarga-bisa-adukan-keluhan/>, diakses pada 5 Maret 2023. Adukan Keluhan, <https://www.biem.co/read/2018/03/18/15642/layanan-aplikasi-rabeg-diresmikanwarga-bisa-adukan-keluhan/>, diakses pada 5 Maret 2023.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan untuk memahami secara mendalam tentang tindakan dari subjek penelitian yang kemudian akan dideskripsikan secara khusus dengan menggunakan metode yang alamiah (Moleong, 2014). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumen, analisis data bersifat induktif/kualitatif. Metode kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara mengenai Implementasi smartcity melalui aplikasi RABEG dalam keterbukaan informasi publik menurut peraturan wali kota serang nomor 36 tahun 2018. Adapun spesifikasi penelitian yang peneliti gunakan terdapat beberapa cara pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu: Observasi, dan Wawancara Penelitian ini berkaitan dengan *Smart City* di Kota Serang, sehingga peneliti melakukan wawancara pada dinas yang terkait dalam pengelolaan juga dinas yang menaungi jalannya *Smart city* di Kota Serang, yakni Diskominfo Kota Serang. Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder. Dan Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya memiliki otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundangundangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini, hal yang termasuk kedalam bahan hukum primer meliputi: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Serang Tahun 2018 – 2023, Peraturan Walikota Serang Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Pemerintah Kota Serang, Peraturan Walikota Serang Nomor 36 tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Peraturan Walikota Serang No 17 tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan Di Pemerintah Kota Serang. Bahan hukum sekunder merupakan sumber data yang di kumpulkan, diolah dan di sajikan oleh pihak lain, yang biasanya dalam publikasi atau jurnal. Dalam penelitian ini data sekunder di peroleh dengan menggunakan metode dokumenter dan buku baik berupa undang-undang, karya ilmiah, jurnal, catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum serta literatur yang berkaitan dengan tema penelitian.<sup>15</sup> Bahan hukum tersier sebagai bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, maupun ensiklopedia.<sup>16</sup> Dengan demikian kegiatan yang dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini, yaitu studi kepustakaan. Studi kepustakaan ini akan memperoleh data sekunder yang dikumpulkan dari keterangan dan data-data dengan cara

---

<sup>14</sup> Bambang Suggono. Metode Penelitian Hukum, (Jakarta: Rajawali Pers 2010). h. 181.

<sup>15</sup> Syafnidawaty, Universitas Raharja, Data <https://raharja.ac.id/2020/11/08/datasekunder>, di akses pada 22 November 2023.

<sup>16</sup> Anonim, Kanalinfo, *Pengertian Data primer Dan Sekunder*, <https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder>, diakses pada 27 maret 2023.

membaca serta memahami buku-buku, makalah, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan peraturan lainnya yang berkaitan dengan objek yang menjadi pokok permasalahan yang akan diteliti. Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan<sup>17</sup>. Analisis data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di kota Serang, dengan spesifik pada tempat-tempat fasilitas umum yang ramai masyarakat serta penelitian ini bertempat di kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Profil Kota Serang**

Kota Serang dibentuk berdasarkan aspirasi masyarakat untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Proses pembentukan Kota Serang diawali dengan kajian akademis yang kemudian diusulkan oleh Bupati kepada DPRD Kabupaten Serang, dilanjutkan ke Gubernur dan DPRD Provinsi Banten untuk mendapatkan rekomendasi, serta diteruskan ke pemerintah pusat melalui Menteri Dalam Negeri dan DPR pusat. Aspirasi masyarakat tersebut tertuang dalam berbagai keputusan, antara lain Keputusan DPRD Kabupaten Serang Nomor 04 Tahun 2004 tanggal 28 Juni 2004 tentang persetujuan Pembentukan Kota Otonomi Serang, Keputusan DPRD Kabupaten Serang Nomor 13 Tahun 2006 tanggal 27 Juni 2006 tentang dukungan APBD Kabupaten Serang, Keputusan DPRD Provinsi Banten Nomor 161.1/Kep.DPRD/09/2004 tanggal 26 Agustus 2004, serta Surat Gubernur Banten kepada Mendagri Nomor 118/1933-Pem/2006 tanggal 7 Juli 2006 perihal usulan pembentukan Kota Serang.

Pembentukan Kota Serang merupakan pemekaran dari Kabupaten Serang yang terdiri atas 6 kecamatan, yaitu Kecamatan Serang, Kasemen, Taktakan, Cipocok Jaya, Curug, dan Walantaka, dengan luas wilayah keseluruhan  $\pm 266,71 \text{ Km}^2$ . Hal ini dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2007 yang menyatakan bahwa tujuan dimekarkannya Kota Serang dan Kabupaten Serang adalah untuk memacu perkembangan dan kemajuan Provinsi Banten pada umumnya dan Kabupaten Serang pada khususnya. Sebelum adanya Walikota dan Wakil Walikota definitif, jabatan tersebut diisi oleh Pejabat Walikota Serang, Bapak Asmudji, sejak tahun 2007 sampai dengan 2008, dengan tugas mempersiapkan struktur dan mekanisme Pemerintah Daerah Otonom Baru, menyelenggarakan pemerintahan daerah, memfasilitasi pembentukan keanggotaan DPRD Kota Serang, serta memfasilitasi pemilihan kepala daerah dan wakil kepala daerah.

Pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) pertama kali di Kota Serang diikuti oleh 8 pasangan calon, terdiri atas 4 pasangan dari calon independen dan 4 pasangan dari partai politik. Hasil Pilkada dimenangkan oleh pasangan H. Bunyamin dengan H. Tb. Haerul Jaman yang diusung Partai Golkar dan Partai Bintang Reformasi. Keduanya dilantik oleh Gubernur Banten, Ratu Atut Chosiyah, pada 5 Desember 2008. Visi Kota Serang adalah "Menjadikan Kota Serang Madani yang Maju Kotanya, Bahagia dan Sejahtera Warganya", yang dijabarkan dalam tujuh misi, meliputi mewujudkan ketahanan keluarga sebagai pondasi pembangunan, mewujudkan manusia yang sehat, cerdas dan memiliki kesalehan sosial, membangun dan meningkatkan sarana dan

---

<sup>17</sup> Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka.1990. h. 203

prasarana pelayanan dasar yang berkualitas, mengentaskan kemiskinan dengan mengedepankan kreativitas berusaha serta menciptakan lapangan kerja, memastikan pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, profesional dan bebas korupsi, serta mewujudkan tata kota modern yang rapi, terang, terintegrasi dan bebas sampah sebagai kawasan perdagangan dan jasa.

Secara geografis, Kota Serang terletak antara 5°09' - 6°22' Lintang Selatan dan 106°07' - 106°25' Bujur Timur, atau pada koordinat sistem UTM (Universal Transfer Mercator) Zone 48 E dengan jarak terpanjang dari utara ke selatan sekitar 21,7 Km dan dari barat ke timur sekitar 20 Km. Batas wilayah administratif Kota Serang adalah sebelah utara berbatasan dengan Teluk Banten, sedangkan sebelah timur, selatan, dan barat berbatasan dengan Kabupaten Serang.

#### **Arti Lambang Kota Serang**



**Gambar 1. Lambang Kota Serang.**

Sumber: <https://serangkota.go.id>

Lambang Kota Serang berbentuk dasar perisai segi enam yang memiliki makna filosofis mendalam, yaitu melambangkan awal berdirinya Kota Serang yang dibentuk dari enam kecamatan, yakni Kecamatan Serang, Kasemen, Taktakan, Cipocok Jaya, Curug, dan Walantaka, serta melambangkan enam Rukun Iman yang menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Serang dalam menjalankan pemerintahan tidak terlepas dari koridor agama, kereligiusan masyarakat, serta kegigihan dan ketahanan masyarakat Banten dalam memperjuangkan kemerdekaan pada masa penjajahan maupun menghadapi tantangan di masa depan. Di dalam lambang tersebut terdapat elemen bintang segi lima yang melambangkan Rukun Islam dan asas Ketuhanan Yang Maha Esa, serta gambar Gapura atau Kaibon yang merupakan ciri khas Banten sekaligus menegaskan posisi Kota Serang sebagai Ibu Kota Provinsi Banten yang menjadi pintu gerbang menuju kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat di segala bidang.

Adapun warna-warna pada lambang memiliki makna tersendiri, yaitu warna kuning melambangkan kemuliaan, kesejahteraan, dan masa depan Kota Serang yang cerah; warna hijau melambangkan sumber daya alam, pertanian, dan kekayaan holtikultura; warna biru melambangkan sumber daya manusia yang berkualitas serta sumber daya perikanan laut dan tambak; warna putih melambangkan Kota Serang yang bersih; warna merah melambangkan keberanian menghadapi tantangan dan jika digabungkan dengan putih menegaskan bahwa Kota Serang merupakan bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia; warna hitam melambangkan ketegasan, keteguhan, dan ketabahan pemerintahan dalam melaksanakan tugas; serta warna emas melambangkan keberhasilan pemerintahan dalam mencapai tujuan mewujudkan masyarakat yang Madani serta pemerintahan yang adil, agung, dan berwibawa. Semboyan "Madani" pada lambang Kota

Serang merupakan perpaduan antara konsep masyarakat Madani yang tercantum dalam Piagam Madinah dengan *Civil Society* yang berkembang di negara-negara industri, sehingga kedua pengertian tersebut saling melengkapi dan penerapannya disesuaikan dengan karakteristik manusia Indonesia modern yang bersifat sosial religius, dengan ciri masyarakat yang telah mengenal, menghormati, dan melindungi hak-hak dasar manusia atau hak-hak sipil, serta bebas dari kontrol berlebihan terhadap individu dan pembatasan otonomi moral.

Slogan "Kota Serang Madani" menegaskan tujuan Pemerintah Kota Serang untuk mewujudkan masyarakat yang demokratis dengan prinsip menghormati kebebasan beragama, menjaga persaudaraan antarumat beragama, perdamaian, persatuan, etika politik yang bebas dan bertanggung jawab, melindungi hak dan kewajiban warga negara, konsistensi penegakan hukum berdasarkan kebenaran dan keadilan, menghormati hak asasi individu, serta senantiasa berada dalam koridor agama, sehingga diharapkan seluruh prinsip tersebut dapat terwujud dalam pemerintahan yang bersih, adil, bertanggung jawab, agung, dan berwibawa guna menciptakan masyarakat Kota Serang yang sejahtera di semua bidang, baik sosial, politik, budaya, maupun pendidikan.

#### ***Smart City* Kota Serang**

Kota Serang merupakan kota yang telah memulai tahapan berkonsep *smart city* sejak tahun 2017 lalu. Pengembangan dalam hal TIK di Kota Serang tidak hanya spesifik di lingkup dalam pemerintah saja, tapi akan lebih luas sesuai pada konsep dari *smart city*. Dengan begitu penyelenggaraan pemerintahannya dan pelayanan untuk masyarakat bisa lebih efektif, efisien, terbuka, akuntabel dan adil.

Semua hal ini bisa diwujudkan dengan terkelola dan terbangunnya sistem data besar, layanan gawat darurat, penataan lalu lintas, *command centre*, layanan kesehatan, administrasi kependudukan, UKM, pendidikan, layanan pajak, perizinan, wifi gratis di area publik, dan peningkatan aplikasi yang sederhana serta memudahkan untuk dimanfaatkan oleh publik. Kota Serang akan mengembangkan serta mengoptimalkan program kota cerdas yang merupakan visi dari pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan TIK (teknologi informasi dan komunikasi) dengan upaya yang aman dalam mengelola aset daerah. Tentunya ada regulasi yang harus kita patuhi dari pusat mengenai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), sebagai acuan kita di daerah untuk membuat arsitektur '*create design*' dan '*master plan*' untuk pembangunan jalur informasi dan komunikasi di Kota Serang. Sejak saat itu, Kota Serang juga menjadi pionir *smart city* guna menjadi pendukung beragam aktivitas pengembangan sumber daya manusia pada bidang teknologi informasi.

Dalam rangka mendukung konsep *smart city*, Kota Serang telah melakukan beberapa upaya seperti adanya Layanan Call Center Darurat 112, pemasangan Wi-Fi telah menyebar keseluruh OPD hingga kecamatan dan beberapa ruang publik di Kota Serang, adanya beberapa layanan online pada website DISKOMINFO seperti layanan SIKONDANG yang merupakan pelayanan sistem informasi di Kota Serang pada bentuk angka statistik, kemudian GELATI (mencari) sebuah aplikasi penjualan produk UMKM di Kota Serang, dan RABEG yang artinya reaksi atas berita warga, ini adalah sebuah aplikasi yang menyediakan pengaduan dalam layanan untuk masyarakat kepada

**IMPLEMENTASI PRODUK SMART CITY MELALUI APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA SERANG NOMOR 36 TAHUN 2018**

pemerintah dan upaya-upaya tersebut dilakukan sebagai bagian dari pendukung terkait dengan manajemen strategi guna mewujudkan Kota Serang menjadi smart city.<sup>18</sup>

**Tabel 1. Indikator Smart City Kota Serang<sup>19</sup>**

| No | Indikator                                                  | Pelaksanaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <i>Smart governance</i> (Pemerintahan yang cerdas)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemerintah Kota Serang menjadikan e-government sebagai trigger dalam pelaksanaan smart city sebagai implementasi atas Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).</li> <li>b. Pembentukan command center Kota Serang yang berada di kantor Dinas Kominfo Kota Serang sebagai sistem monitoring masyarakat.</li> <li>c. Adanya aplikasi Rabeg (Reaksi Atas Berita Warga) Kota Serang untuk masyarakat turut serta menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah.</li> <li>d. Pemberlakuan layanan kedaruratan 112 yang dapat digunakan oleh masyarakat kota serang dalam rangka terjadinya kedaruratan seperti halnya kecelakaan.</li> <li>e. Adanya aplikasi mobile, smart dukcapil yang dikelola oleh Dinas Dukcapil untuk membantu masyarakat dalam pengurusan KTP, KK dan lain sebagainya.</li> </ul> |
| 2  | <i>Smart economy</i> (ekonomi yang cerdas)                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembentukan suatu komunitas yang dinamakan dengan Komunitas Kreatif Kota Serang.</li> <li>b. Pelaksanaan acara GERELEG UMKM KOTA SERANG 2019 yang bertema “Mendorong UMKM Kota Serang menembus pasar dunia tanpa batas”</li> <li>c. Peluncuran program Ekonomi Kreatif (Ekraf) Kota Serang oleh Komunitas Kreatif Kota Serang.</li> <li>d. Adanya aplikasi Gelati yang menyajikan daftar seperti UMKM di Kota Serang dan lain sebagainya sebagai dukungan Pemerintah Kota Serang kepada UMKM Kota Serang.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3  | <i>Smart people</i> (masyarakat yang cerdas)               | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembentukan masyarakat yang <i>well educated</i>.</li> <li>b. Pembentukan komunitas di Kota Serang seperti FK-KIM (Forum Komunikasi Kelompok Informasi Masyarakat).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4  | <i>Smart mobility</i> (mobilitas cerdas)                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Segi transportasi publik belum bisa dikatakan memadai.</li> <li>b. Segi infrastruktur, merupakan fokus dari Pemerintah Kota Serang untuk pembangunan dan pengembangan infrastruktur kota serang.</li> <li>c. Infrastruktur penunjang <i>smart city</i> Pemerintah Kota Serang sudah membangun <i>command canter</i> yang sudah rampung pada tahun 2018 lalu, interkoneksi antar OPD, Data canter, dan sebagainya.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5  | <i>Smart environment</i> (lingkungan cerdas)               | Penyelenggaraan kota sehat (Kota Serang menuju kota sehat tingkat nasional) oleh Forum Kota Serang Sehat (FKSS) juga forum komunikasi kecamatan sehat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6  | <i>Smart living</i> (kehidupan cerdas atau kualitas hidup) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemasangan CCTV pada kantor Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan beberapa titik seperti terowongan trondol untuk memantau titik kemacetan. Dan pada</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

<sup>18</sup> Difaryadi Kusuma Pangestu, Wike Anggraini, “Strategi Pemerintah Daerah Dalam Mengembangkan Kota Cerdas (Smart City) Melalui Smart Government Di Kota Serang”, PRAJA Volume 10 Nomor 2 Edisi Juni 2022, (Institut Pemerintahan Dalam Negeri: 2022). h. 132

<sup>19</sup> Nada Nursyahidah1, dkk, “Implementasi Produk Smart City Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik di Kota Serang (Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang)”, Hermeneutika, jurnal (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa), h. 4 diakses 07 juni 2025., <https://jurnal.untirta.ac.id>

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>2020 ini, pemerintah Kota Serang akan menambah CCTV pada 12 titik di ruang publik.</p> <p>b. Pemasangan WiFi pada kantor OPD dan di sejumlah ruang publik seperti pada taman digital tepat nya di alun- alun Kota Serang.</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Implikasi dari aplikasi RABEG terhadap masyarakat di Kota Serang Berdasarkan dengan Peraturan Wali Kota Serang Nomor 36 Tahun 2018.**

- **Aplikasi Rabeg**

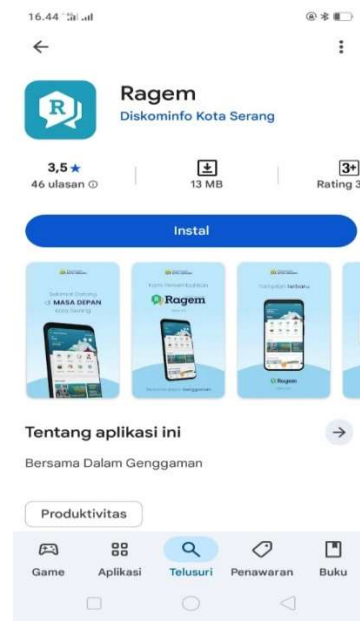
Aplikasi Rabeg merupakan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis android yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, opini dan kotak saran atau aduan kepada Pemerintah Kota Serang sehingga dapat dijangkau oleh semua pihak. Dengan adanya aplikasi Rabeg ini, masyarakat jadi lebih mudah menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah sehingga bisa di respon lebih cepat. Layanan aplikasi RABEG merupakan inovasi baru pemerintah kota Serang pada tahun 2017 sebagai aplikasi layanan aduan masyarakat yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Serang Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan di Pemerintah Kota Serang. Sebagai bentuk upaya pemerintah kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui smartphone yang dapat diunduh di play store dan apps store. Dasar hukum pelaksanaan dibuatnya aplikasi ini yakni berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Walikota Serang Nomor 41 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, serta berdasarkan Keputusan Walikota Nomor 487/Ket.17/Hukum/2018 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi ‘RABEG’ Kota Serang. Launching aplikasi RABEG ini pun diresmikan langsung oleh Sekretaris Daerah (Sekda) Kota Serang, Urip Henus. Menurut Urip, dengan adanya aplikasi RABEG ini diharapkan tidak ada lagi orang-orang yang melakukan demo. “Cukup kalau ada suatu persoalan, permasalahan, seluruh masyarakat Kota Serang boleh mengirim surat atau melalui aplikasi android,” tegasnya.<sup>20</sup> Aplikasi Rabeg bisa di unduh melalui play store atau app store, aplikasi Rabeg ini tersedia dalam dalam Aplikasi Ragem lalu bisa ke menu Rabeg. Jadi Rabeg ini sendiri terinclude dalam Aplikasi Ragem, dan di dalam tampilan menu Aplikasi Ragem ini banyak tampilan menu atau produk-produk yang di nuangi oleh dinas kominfo Kota Serang, seperti Rabeg, Gelati, Sembako, dan lain sebagai nya.

<sup>20</sup> <https://www.biem.co/read/2018/03/18/15642/layanan-aplikasi-rabeg-diresmikan-warga-bisa-adukan-keluhan/>. Diakses 27 juni 2025

**IMPLEMENTASI PRODUK SMART CITY MELALUI APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA SERANG NOMOR 36 TAHUN 2018**



**Gambar 2. Play Store Aplikasi Ragem**



**Gambar 3. Tampilan Menu Aplikasi**

**Implikasi Aplikasi Rabeg terhadap masyarakat Kota Serang berdasarkan Peraturan Wali Kota Serang Nomor 36 tahun 2018**

Aplikasi Rabeg ini merupakan salah bentuk indikator penerapan *Smart City* Kota Serang, karena salah satu bentuk dari terwujud kota cerdas atau smart city adalah kemudahan akses dalam hal bidang apapun termasuk dalam bidang pemerintahan yaitu termasuk pengaduan dan aspirasi. Dan dinas kominfo ini sebagai pemberi wadah untuk terwujud nya kota cerdas ini, sehingga memudahkan juga OPD terkait menerima aduan atau aspirasi masyarakat kota serang, tidak perlu lagi harus *face to face* ke pemerintah terkait, dan OPD atau pemerintah terkait menerima laporan atau aduan dari masyarakat melalui aplikasi Rabeg, meninjau aduan tersebut, lalu melakukan survey lapangan atas hal-hal yang menjadi aduan masyarakat dan melakukan evaluasi.

Pemberian layanan publik via aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang berharap program ini dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan masukan dan melaporkan pengaduan terkait masalah yang mereka alami di Kota Serang secara lebih efektif dan efisien, selain melaporkan pengaduan, aplikasi RABEG memberikan fitur keterbukaan informasi publik bisa diakses masyarakat, salah satu bentuk dari peraturan wali Kota Serang Nomor 36 tahun 2018. Bidang e-government dinas kominfo ibu nancy juga memberikan statement dalam wawancara penelitian

“Aplikasi Rabeg bentuk inovasi Pemerintah kota Serang untuk memberikan akses pengaduan, dan informasi mampu di akses media online, kami sebagai dinas kominfo terus melakukan sosialisai melalui media platform sosial media serta melakukan evaluasi. Kami sebagai operator pusat, aduan atau informasi kami langsung disposisi berkenaan dengan kesediaan dan komitmen dari para implementator untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Dalam menjalankan suatu program pasti ada faktor hambatan mulai dari sumber daya manusia kurang memahami media sosial, tapi kami sampaikan

ini bukan hambatan untuk menyampaikan aduan, bisa melalui aparat desa dan keluarga yang memahami media aplikasi rabeg”.<sup>21</sup>

Implikasi dari aplikasi Rabeg ini sangat positif untuk masyarakat kota serang, dan ini menjadi wadah untuk masyarakat serta pemerintah, juga mencakup kualitas pelayanan publik dan kemudahan akses masyarakat dalam mengakse menyampaikan aspirasi. Adapun implikasi positif aplikasi Rabeg :

a. Efisiensi waktu dan biaya

Aplikasi Rabeg ini memudahkan penyampaian aduan, aspirasi, dan saran terhadap pelayanan publik pemerintah atau OPD terkait, dilakukan secara online tanpa *face to face*, sehingga efisiensi waktu dan biaya dalam proses aduan, dan bisa mempercepat atau merespon proses aduan tersebut.

b. Transparansi dan Akuntabilitas

Aplikasi Rabeg ini tidak membatasi keluhan atau aduan masyarakat, dan semua nya bisa mengakses semua aduan, aspirasi, dan informasi lainnya. Tanpa adanya *lock website*, semua transparansi dalam aplikasi Rabeg, jenis pengaduan, aspirasi, dan tindak lanjut yang dilakukan oleh pemerintah.

Adanya sistem pelaporan yang terintegrasi, sehingga pemerintah kota serang bertanggung jawab atas aduan masyarakat secara tepat waktu dan efektif, karena informasi yang disampaikan terstruktur dan mudah di akses.

c. Memudahkan dalam Akses dan meningkatkan partisipasi masyarakat

Keberadaan aplikasi RABEG memudahkan masyarakat, terutama yang secara geografis jauh dari pusat pemerintahan, dalam mengakses layanan dan informasi, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat secara positif melalui kesadaran terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pemerintah, seperti pengaduan jalan rusak atau fasilitas umum lainnya, yang sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah. Peraturan Wali Kota Serang Nomor 36 Tahun 2018 tentang pedoman pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi pondasi hukum utama bagi pelaksanaan program *Smart City* Kota Serang, termasuk mengatur pengembangan dan pengelolaan aplikasi yang harus diimbangi dengan sumber daya manusia sebagai indikator pendukung efektivitas. Aplikasi RABEG merupakan produk yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Serang di bawah naungan Dinas Kominfo sebagai salah satu bentuk inovasi digitalisasi dan pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan visi Kota Serang Cerdas, dengan Peraturan Wali Kota tersebut berfungsi sebagai panduan operasional dalam mewujudkan visi tersebut. Peraturan Wali Kota Serang Nomor 36 tahun 2018 mengatur secara umum tentang penyediaan dan pengembangan aplikasi, serta mengatur data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Sebagaimana diatur dalam pasal 7 dan 8 Peraturan Wali Kota Serang Nomor 36 tahun 2018.

Pasal 7

(1) Aplikasi e-government terdiri atas:

- a. aplikasi umum
- b. aplikasi khusus.

(2).Dinas mengoperasikan Sistem secara bertahap dalam penyelenggaraan e-government *Single Sign On*.

---

<sup>21</sup> Nancy pebriyanti, bagian bidang E-government, jabatan analisis. di diskominfo kota Serang. Wawancara 16 januari 2025 di dinas Kominfo Kota Serang.

(3) Pengembangan aplikasi wajib menyediakan fitur sesuai dengan karakteristik aplikasi yang digunakannya.

- (4) Fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling sedikit berupa fasilitas untuk:
- a. melakukan koreksi
  - b. membatalkan perintah
  - c. memberikan konfirmasi atau rekonfirmasi
  - d. memilih meneruskan atau berhenti melaksanakan aktivitas berikutnya
  - e. melihat informasi yang disampaikan berupa tawaran kontrak atau iklan.

**Pasal 8**

- (1) Aplikasi umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a bersifat terbuka yang disediakan, dibangun dan dikembangkan oleh Perangkat Daerah maupun Dinas.
- (2) Aplikasi khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b, aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan Perangkat Daerah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dan wajib memenuhi ketentuan interoperabilitas dan kompatibilitas, keamanan sistem informasi antar muka dan akses.
- (3) Aplikasi umum dan aplikasi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) (2) dapat dibangun dan dikembangkan oleh Perangkat Daerah setelah berkoordinasi dengan Dinas.
- (4) Dinas mengeluarkan rekomendasi guna dijadikan dasar Perangkat Daerah membangun dan mengembangkan aplikasi umum maupun aplikasi khusus.
- (5) Setiap Perangkat Daerah wajib melakukan ekspose sebagaimana dimaksud ayat (3) kepada Dinas untuk kemudian di inventarisir ke dalam repository sebagai aplikasi resmi Pemerintah Daerah.<sup>22</sup>

Pelaksana teknis utama yang bertanggung jawab mengimplementasikan Peraturan Wali Kota Serang Nomor 36 tahun 2018 Untuk Mewujudkan dan Mengembangkan Kota Cerdas (*Smart City*) Melalui *Smart Government* di Kota Serang, mengelola data, mengoperasikan infrastruktur digital, serta memastikan keamanan siber di lingkungan Pemerintah Kota Serang. Visi Diskominfo Kota Serang ialah “Terwujudnya Peningkatan Pelayanan Publik melalui Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju Kota Serang *Smart City*.” Misi nya yaitu :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Profesional Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi
2. Mengoptimalkan Penerapan dan Pengembangan *E-Government*
3. Mengembangkan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui Pengembangan Aplikasi, Muatan Iayanan Publik, Standarisasi dan Pemanfaatan Jaringan TIK
4. Meningkatkan SDM Aparatur Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang Profesional
5. Meningkatkan Ketersediaan Data dan Informasi Pembangunan yang Berkualitas,
6. Melaksanakan Tata Kelola Organisasi Pemerintahan yang Akuntabel.
7. Implementasi produk *smart city* melalui aplikasi RABEG serta faktor hambatannya
8. Implementasi *smart city* melalui aplikasi Rabeg.

Salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Serang dalam mengimplementasikan *smart city* di Kota Serang, yaitu salah satunya meningkatkan

---

<sup>22</sup> Peraturan wali kota Serang Nomor 36 Tahun 2018

pelayanan kepada masyarakat yang mana, sebagaimana diterapkannya konsep *smart city* ini mengacu pada Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), karena sekarang sudah di era serba di gital atau teknologi, semua aspek kehidupan termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan masyarakat, indikator penting teknologi di era saat ini. *Smart city* yang arti kota cerdas, yang dimana harus teraliasasi 6 (enam) dimensi *smart city* yaitu *smart living*, *smart economy*, *smart mobility*, *smart people*, *smart government*, dan *smart enviroment*.

Program *smart city* kota serang salah satunya transformasi digital yang harus terus di kembangkan dan disosialisasikan kepada masyarakat kota serang, transformasi digital akan melahirkan *smart living*, *smart economy*, *smart mobility*, *smart people*, *smart government*, dan *smart enviroment*. Kota serang pernah mendapatkan penghargaan tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), maka ini merupakan salah satu keberhasilan dari implementasi *smart city*.

Pemerintah Kota Serang selaku Ibu kota dari Provinsi Banten juga berupaya untuk menerapkan konsep *smart city* tersebut dan mulai mengeluarkan produk- produk berupa aplikasi penunjang atau implementasi *smart city*, aplikasi Rabeg merupakan produk *smart city* kota serang. Seperti yang sudah dipaparkan peneliti dihalaman sebelumnya, aplikasi rabeg ini aplikasi berbasis online yang fungsinya merupakan wadah untuk menampung aduan, aspirasi, dan informasi masyarakat kota serang. Yang lebih efensiensi secara waktu maupun biaya, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah pusat maupun daerah, aplikasi rabeg ini dibawah nangan dinas kominfo, dan aplikasi rabeg terus melakukan evaluasi untuk mendorong atau meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kota serang lebih baik lagi.

#### **Hambatan implementasi produk *smart city* melalui aplikasi Rabeg**

Hambatan Hambatan implementasi produk *smart city* melalui aplikasi RABEG terletak pada pelaksanaannya yang belum optimal meskipun telah berjalan cukup baik dalam memudahkan masyarakat mengakses pelayanan dan menyampaikan pengaduan. Untuk mengidentifikasi hambatan tersebut, diperlukan evaluasi secara berkala guna menilai kesesuaian pelaksanaan dengan tujuan program, sehingga hasil pelaksanaan dapat diketahui dan dijadikan bahan perbaikan di berbagai aspek. Pemerintah Kota Serang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) telah menyelenggarakan rapat koordinasi dan evaluasi pengelolaan aplikasi RABEG yang memasuki tahun kelima pelaksanaannya, dengan Kepala Diskominfo menyampaikan bahwa aplikasi ini memungkinkan warga menyampaikan kritik, saran, dan aduan tanpa dibatasi sekat birokrasi secara langsung, melainkan melalui sistem yang memudahkan, efektif, efisien, dan terukur. Peneliti juga melakukan penelitian langsung ke Dinas Kominfo Kota Serang sebagai penguat data penelitian tesis ini, dan berdasarkan hasil penelitian serta evaluasi yang dilakukan, adapun hambatan pelaksanaan aplikasi RABEG meliputi lambatnya respons Organisasi Perangkat Daerah (OPD), keterbatasan jaringan internet, serta kualitas sumber daya manusia yang menjadi kendala utama dalam optimalisasi aplikasi RABEG<sup>23</sup>.

#### **4. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti implementasi produk *smart city* melalui aplikasi RABEG berdasarkan Peraturan Walikota Serang Nomor 36 tahun 2018 di Kota Serang, implementasi produk *smart city* melalui aplikasi RABEG merupakan terobosan dan inovasi pemerintah kota serang untuk menjadikan Kota Cerdas melalui teknologi. Dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan dan

pengaduan berupa aspirasi dan informasi lebih fleksibel waktu dan biaya, transparansi, dan tidak adanya pembatasan aduan ataupun aspirasi yang disampaikan masyarakat Kota Serang. Pemerintah Kota Serang juga terus melakukan evaluasi untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja dalam implementasi aplikasi RABEG, evaluasi secara menyeluruh mulai Diskominfo selaku operator pusat dan OPD. Pemerintah Kota Serang selaku Ibu kota dari Provinsi Banten juga berupaya untuk menerapkan konsep *smart city* tersebut dan mulai mengeluarkan produk-produk berupa aplikasi penunjang atau implementasi *smart city*, aplikasi RABEG merupakan produk *smart city* kota Serang. Seperti yang sudah aplikasi RABEG ini aplikasi berbasis online yang fungsinya merupakan wadah untuk menampung aduan, aspirasi, dan informasi masyarakat kota Serang. Yang lebih efisien secara waktu maupun biaya, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah pusat maupun daerah, aplikasi RABEG ini dibawah nangan dinas kominfo, dan aplikasi RABEG terus melakukan evaluasi untuk mendorong atau meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kota Serang lebih baik lagi. Adapun hambatan pelaksanaan aplikasi RABEG ini yaitu: kurang responsif OPD, jaringan internet kurang mendukung, dan SDM tidak semuanya mengerti dan memahami teknologi dan informasi melalui smartphone.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Buku-buku**

- AR Mursyidin, dkk. Hukum Tata Negara. Cet ke-1 Sukabumi: Haura Utama. 2023.
- Busroh Abu Daud dan H. Abubakar Busro. Asas-Asa Hukum Tata Negara. Jakarta: Ghalia Indonesia 1983.
- Eryora Ice. Menjadi Pelayan Publik Terbaik. Padang: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim. Cet pertama. 2022.
- Freidmann W. Teori dan Filsafat Hukum: Telaah kritis, Atas Teori-Teori Hukum. Judul Asli : Legal Theory, Penerjemah: Moh. Arifin. Jakarta : Grafindo Persada. 1993.
- Hadjon Philipus M. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, Surabaya: PT Bina Ilmu. 1987.
- HR Ridwan. Hukum Administrasi Negara. Cet Ke-13. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.
- Koentjaraningrat. Metode-Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama 1991.
- Kusnardi Moh dan Harmmaily Ibrahim. Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia. Jakarta: Pusat studi HTN UI dan Sinar Bakti. 1980.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. Metodologi Penelitian Survei. Jakarta: Pustaka. 1990.
- Rahmadana Fitri M. dkk, Pelayanan Publik. Medan: Yayasan kita menulis. Cet ke 1. 2020.
- S Endra, dkk. Kajian Pengembangan Smart City Di Indonesia. Jakarta: Direktorat Jenderal Penataan Ruang Kementerian Pekerjaan Umum. 2015.
- Semil Nurmah. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Indonesia). Jakarta: Kencana 2018.
- Sinambela Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan, dan implementasi. Cet Ke-1. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Soekanto Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI-Press. 1986.
- Sugiono Bambang. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Rajawali Pers 2010.
- Sugiono, Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. 2017.

### **Tesis dan Jurnal**

- Imam Hidayat, Hadi Soetarto, “Smart City: Konsep Kota Cerdas Era Kontemporer (Studi Kebijakan Smart City di Kabupaten Sumenep)”, Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja, Vol 17, nomor 1. Juni 2022. ISSN 2443-0714 E-ISSN 2621-475X.
- K Hasmiati. Transformasi Pelayanan Publik Mengkaji Dampak Informasi, Sumber Daya Manusia dan Sosial Budaya Terhadap Digitalisasi Melalui Infrastruktur Teknologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju : Tesis, Universitas Fajar : Makassar. 2024.
- Karenina, dkk, “Analisis Aplikasi RAGEM dalam Melaksanakan Program Smart City di Kota Serang”, Journal of Accounting Law Communication and Technology.
- Nursyahidah Nada, dkk. Implementasi Prduk Smart City Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Kota Serang (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang. Jurnal Hermeneutika Vol. VII No. 1 FKIP : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Mei 2021.
- Pangestu Difaryadi Kusuma dan Wike Anggraini, “Strategi Pemerintah Daerah Dalam Mengembangkan Kota Cerdas (Smart City) Melalui Smart Government Di Kota Serang”, PRAJA Volume 10 Nomor 2 Edisi Juni 2022, (Institut Pemerintahan Dalam Negeri: 2022).
- Priskadini april insani, “mewujudkan kota responsif melalui smart city” , PUBLISIA (jurnal ilmu administrasi publik), vol 2, Nomor 1. Malang : Fisip-Universitas Merdeka Malang. April 2017.

#### **Dokumen Elektronik (Internet)**

- Anonim. Kabar Banten Kota Serang Dinilai Jauh dari Kriteria Smart City. (<https://www.kabarbanten.com/kota-serang-dinilai-jauh-dari-kriteria-smart-city/>), diakses 10 Maret 2023.
- Ayu Isti, Merdeka.com, observasi adalah Pengamatan Suatu Objek Penelitian, Ketahui Tujuan dan Manfaatnya, <https://www.merdeka.com/jateng/observasi-adalah-pengamatan-suatu-objek-penelitian-ketahui-tujuan-dan-manfaatnya-kln.html>, diakses pada 25 November 2023.
- Budianta Agus. Mengkaji Ulang Pelayanan Publik Di Era Digital: Halo DJKN (<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/Mengkaji-Ulang-Pelayanan-Publik-di-EraDigital.html>). diakses pada 4 Maret 2023.
- <https://serangkota.go.id>. Diakses pada tanggal 06 Juli 2025
- <https://www.biem.co/read/2018/03/18/15642/layanan-aplikasi-rabeg-diresmikan-warga-bisa-adukan-keluhan/>. Diakses 27 juni 2025
- <https://www.kabar-banten.com/predikat-smart-city-di-kota-serang-belum-memuaskan/>, diakses pada 20 maret 2023.
- Kbbi, Wawancara, <https://kbbi.web.id/wawancara.html>, diakses pada 25 Maret 2023.
- Muslimah Happy. Layanan Aplikasi Rabeg Diresmikan, Warga Kota Serang Bisa Adukan Keluhan: BiemCo. (<https://www.biem.co/read/2018/03/18/15642/layanan-aplikasi-rabeg-diresmikanwarga-bisa-adukan-keluhan/>). diakses pada 5 Maret 2023.
- Ppid. [serangkota.go.id/sejarah-kota-serang](https://serangkota.go.id/sejarah-kota-serang). diakses pada tanggal 19 juli 2025.