

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Serang adalah termasuk salah satu kota di provinsi Banten yang memiliki posisi sebagai pusat pemerintahan provinsi Banten. Kota ini memiliki luas wilayah yang cukup besar, merupakan hasil pemekaran dari wilayah yang ada di kabupaten Serang. Penataan Kota Serang di latarbelakangi oleh adanya harapan atau keinginan yang tumbuh dalam masyarakat yang menginginkan adanya kemajuan dalam sistem Pemerintahan, perwujudan pembangunan, dan pelayanan publik agar dapat segera mewujudkan ketentraman masyarakat. Hal tersebut merupakan faktor-faktor yang mengarah pada masyarakat Kota Serang yang madani dan sejahtera.

Pada saat pelayanan publik yang ada pada suatu daerah sudah bisa memecahkan suatu permasalahan yang ada pada daerah tersebut, maka sudah bisa dikatakan cukup layak dan baik pemeritahan tersebut.¹ Pelayanan publik menjadi pertimbangan tolak ukur, sudah baik atau belumnya suatu kinerja pemerintahan yang paling kasat mata. Karena kualitas pelayanan publik dapat di nilai langsung dan dirasakan oleh masyarakat pada semua kalangan.

Pelayanan publik di Kota Serang mengalami perubahan dalam proses maupun konsep pelayanannya, salah satunya memanfaatkan E-Government yaitu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

¹ Nada Nursyahidah, Ronni Juwandi, and Wika Hardika Legiani, 'Implementasi Produk Smart City Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Di Kota Serang (Studi Deskriptif Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang)', *Hermeneutika*, 7 (2019), 1–32. h. 2.

Di mana konsep pembangunannya sudah tidak lagi berfokus pada *face to face* saja, melainkan sudah menggunakan konsep pelayanan berbasis teknologi.

Penggunaan internet dan teknologi komunikasi saat ini mencakup segala bidang, dapat dilihat dari semakin terbukanya akses untuk memperoleh informasi dan komunikasi secara cepat. Hal ini terjadi sebagai bagian dari fasilitas masyarakat dengan sistem online. ini penting untuk diadopsi sebagai sarana komunikasi informasi dan peningkatan layanan melalui teknologi aplikasi berbasis Android.

Pemanfaatan teknologi juga bisa menjadi faktor pendorong untuk kemajuan dan pengembangan daerah, selain itu dapat membantu mewujudkan kota atau daerah menjadi lebih baik dan sejahtera, Salah satunya dalam pertukaran informasi. Informasi yang dikemas melalui teknologi dapat tersebar dengan cepat dan tentunya sangat efektif dan efisien.

Penggunaan media internet atau yang biasa disebut E-Government adalah berguna untuk menjalankan bisnis pemerintah dan bertindak seperti layanan publik untuk mengumpulkan informasi dan mengungkapkan pendapat.² *E-Government* mempunyai tujuan mewujudkan good governance Layanan informasi dan komunikasi berbasis internet dalam pelayanan publik tidak memiliki limit untuk di aksesnya, karena bisa digunakan kapanpun.

² Azka dan Heni Indrayani Fazarusda, 'Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang 1 Azka Fazarusda Dan 2 Heni Indrayani', *Jurnal Komunikasi*, Vol. 1, No. 1 (April 2020), Impresi, h. 3

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).

Smart City secara harfiah dipahami sebagai sebuah konsep kota pintar yang dirancang untuk memberi manfaat bagi masyarakat, tidak hanya dibidang *E-Government* tetapi mencakup banyak hal. Dengan konsep ini pada sebuah kota dapat dengan mudah meringkas banyaknya data, informasi, layanan publik, dan lain sebagainya, terutama dalam pengelolaan sumber daya sehingga efisien dan efektif.

Peran komunikasi diperlukan untuk melaksanakan program komunikasi dengan publik untuk tercapainya *goals* yang diinginkan.

³ Ummah Mutiara, Ail Muldi, and Rahmi Winangsih, ‘Komunikasi Pembangunan Terintegrasi Kota Serang Berbasis Bale Sandi Maya Integrated Development Communication Of Serang City Based On Bale Sandi Maya’, *Riset Komunikasi*, 2020, 107–30. h. 108.

Strategi komunikasi dalam sebuah program komunikasi membutuhkan sarana yang tepat untuk mencapai tujuan program. Banyak penelitian menunjukkan bahwa berhasil atau tidaknya program yang dibuat oleh pemerintah, dapat dilihat melalui komunikasinya kepada masyarakat, apakah sudah baik atau belum, apakah masyarakat kesulitan dalam menyampaikan aspirasinya atau tidak. Maka dari itu diperlukannya komunikasi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah. Agar program yang telah dibuat dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kesalahan juga bergantung pada komunikasi yang diterapkan. Komunikasi memiliki peran penting, karena komunikasi merupakan aspek fundamental dalam berbagai aspek, termasuk dalam konsep pembangunan daerah. Dalam hal ini komunikasi yang baik juga diperlukan dalam penyampaian pesannya agar terwujudnya visi misi Kota Serang. Selain itu, Pemerintah Kota Serang sebagai operator diyakini dapat langsung dekat dan akrab kepada masyarakat diyakini cepat tanggap terhadap perkembangan teknologi yang terjadi. Pemerintah Kota Serang dan Dinas Teknologi Informasi dan Komunikasi harus memiliki komunikasi yang baik dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang adalah pihak yang menjadi perhatian utama dalam implementasi *Smart City*. Sebagai pemegang kekuatan dalam hal komunikasi dan informasi tertinggi di Kota Serang. Dinas Komunikasi dan Informatika turut berkontribusi dalam hal ini meluncurkan aplikasi baru yang bernama Aplikasi Ragem (*Religious, Adaptable, Great, Educated, Modern*). Aplikasi Ragem merupakan program yang unik, dikarenakan pemerintah menggunakan teknologi yang sedang berkembang sebagai wahana masyarakat untuk

menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan pelayanan publik, tanpa harus mendatangi kantor atau lembaga terkait. Dalam wawancara bersama Pak Ahmed Beiruni, AKS (Kasi Pengembangan Integrasi Aplikasi) beliau mengatakan bahwa:

“kami ingin, untuk kedepannya atau yang kami cita-cita kan, semua pelayanan publik yang ada di Kota Serang yang berbasis digital dapat masuk ke dalam aplikasi Ragem, untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, hanya dengan menggunakan 1 aplikasi saja”

Aplikasi Ragem merupakan rumah dari beberapa aplikasi pelayanan publik di Kota Serang yang di kelola oleh Diskominfo Kota Serang. diantaranya nya ada fitur Berita, Rabeg, PPID, 112, Sembako, Pajak PBB, Gelati, Info Corona, Jdih, dan yang paling terbaru yaitu Pajak PBB. Masing-masing dari aplikasi itu memiliki fungsi dan manfaat yang berbeda-beda. Menurut Ahmed selaku Pranata Komputer Ahli Muda, Bidang *E-government*, Diskominfo Kota Serang menyebutkan bahwa Pengembangan dan inovasi aplikasi dilakukan untuk efisiensi jarak dan waktu.

Aplikasi Ragem memiliki Tujuan dalam meningkatkan jaminan mutu pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan masyarakat menjadi lebih mudah. Aplikasi ini telah diverifikasi oleh Diskominfo dan menggunakan domain resmi pemerintah serangkota.go.id. Ahmad Beiruni juga menjelaskan penggunaanya cukup mudah, Hanya satu kali *download* untuk seluruh aplikasi, kita dapat mengetahui seluruh informasi di Kota Serang.

Namun, sangat di sayangkan, aplikasi yang sudah di rilis pada 30 Mei 2021 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

masih sangat sedikit pengguna nya. hal itu bisa dilihat dari jumlah pendownload aplikasi ini, padahal aplikasi ini bisa di *download* oleh semua orang tidak hanya oleh masyarakat kota serang saja, karna aplikasi ini berada di *play store* yang dapat di unduh oleh semua orang. ini bisa jadi karena masyarakat kurang tertarik dengan aplikasi tersebut, atau mungkin mereka tidak tahu tentang fitur dan manfaat dari aplikasi Ragem. Selain itu jika ditinjau dari segi sumber daya manusia nya masyarakat Kota Serang tentu saja sudah banyak yang maju, namun karena kurangnya sosialisasi yang merata pada masyarakat, menyebabkan masyarakat acuh dan tidak tau tentang adanya aplikasi ini.

Oleh sebab itu ini merupakan tugas dari Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Serang mempromosikan aplikasi ini dengan berbagai cara. Tak hanya menyasar kalangan menengah, tapi juga menembus kalangan menengah ke bawah dengan strategi jitu. Selain itu Pihak Diskominfo selaku yang mengelola aplikasi ini harus terus *mengupgrade* aplikasinya agar dapat digunakan dengan baik agar tidak adanya *Bug* atau sistem eror. Karena dilihat dari penggunaannya, Ternyata banyak juga yang komplain karena beberapa laporan atau aduan yang ada di aplikasi tidak terlacak dengan benar dan sangat lama penanganannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan mempelajari lebih dalam tentang aplikasi Ragem yang tergolong aplikasi yang baru saja diupdate oleh Diskominfo Kota Serang, belum lagi peneliti mengkaji dengan seksama strategi dan metode yang digunakan oleh Dinas Informatika dan Komunikasi Kota Serang oleh mensosialisasikan aplikasi Ragem ini.

Mengingat berbagai permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penting bagi penulis yang bersangkutan untuk melakukan penelitian terhadapnya dengan judul :

**PERAN KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA SERANG
DALAM MENSOSIALISASIKAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI RAGEM (*Religious, Adaptable, Great,
Educated, & Modern*).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka masalah yang diangkat dalam masalah pokok pada skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana Ruang Lingkup Aplikasi Ragem ?
2. Bagaimana Mekanisme Penggunaan Aplikasi Ragem ?
3. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Serta Dampak Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Ruang Lingkup Aplikasi Ragem
2. Untuk Mengetahui Mekanisme Penggunaan Aplikasi Ragem
3. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung Dan Penghambat Serta Dampak Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem. .

D. Manfaat Penelitian

Dengan tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan, kepentingan dalam hal ini terbagi menjadi dua bagian yaitu teori dan praktek.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih keilmuan bagi proses penelitian ilmu media dan mampu memberikan perspektif keilmuan kepada peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian dengan penelitian yang sama. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai titik awal untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi praktisi komunikasi, diharapkan penelitian ini dapat memberikan Informasi terkait Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, karena penelitian ini melibatkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang selaku pihak yang mengelola Aplikasi tersebut dalam meningkatkan pelayanannya.
- b. Bagi penulis, diharapkan memberikan pengetahuan baru tentang aplikasi Ragem yang merupakan hasil dari penerapan *Smart City* di Kota Serang mendatang.
- c. Bagi akademisi, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi ilmiah untuk menambah pengetahuan dan ramuan tambahan dalam melakukan observasi atau penelitian lainnya.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Melalui penelitian terdahulu yang relevan, maka kita dapat melihat perbandingan yang dibahas pada penelitian orang lain, termasuk teori, pembahasan, tempat, objek dan lain sebagainya. Penulis mengambil beberapa penelitian yang di rasa cocok atau sesuai dengan pembahasan yang sedang di teliti. Hal ini dilakukan untuk menghindari

adanya penjiplakan dalam pembuatan skripsi. Adapun penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai bahan referensi adalah sebagai berikut :

Pertama, Skripsi karya Siti Nur Alifa Wulandari dari Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2018 yang Berjudul, “Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, Brand Awareness, Aplikasi Taprose Smart City” penelitian ini mencakup layanan TI dan strategi komunikasi untuk meningkatkan kesadaran tentang penggunaan aplikasi Taprose Smart City. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami strategi penerbitan Dinas IT dan Komunikasi Kabupaten Tuban, bagaimana pengelolaan aplikasi Taprose, dan bagaimana meningkatkan kesadaran masyarakat Kabupaten Tuban.

Persamaan pada skripsi ini mengenai Strategi Komunikasi, sedangkan perbedaannya pada subjek dan objek penelitiannya, jika pada penelitian Siti Nur Alifa Wulandari Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban, Brand Awareness, Aplikasi Taprose Smart City, maka peneliti meneliti Strategi Komunikasi Diskominfo Kota Serang dalam Mensosialisasikan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Ragem.

Kedua, Skripsi karya Aprilia Lianjani dari Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2018. Dengan judul “Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Mensosialisasikan Program Smart City” Penelitian ini mendeskripsikan tentang strategi pemerintah Kota Tangerang dalam mensosialisasikan

program tersebut melalui komunikasi yang efektif, serta dijelaskan pula faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Sosialisasi dilakukan melalui jejaring sosial dan media massa. Optimalkan penggunaan jejaring sosial, terutama Instagram, Twitter, dan situs web. Kemudian dengan bantuan media massa, melalui surat kabar dan spanduk iklan.

Perbedaan skripsi Aprilia Lianjani dan Penulis terletak pada objeknya. Dimana objek penulis yaitu Diskominfo Kota Serang, sedangkan dalam skripsi tersebut objeknya Kota Tangerang. Persamaan nya terdapat dalam pembahasan strategi komunikasi.

Ketiga, Skripsi karya Naldi Vadillah dari Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar 2021. Dengan judul “Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Program Website Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Makassar”. Penelitian ini meliputi strategi komunikasi untuk mensosialisasikan program online Aspirasi dan Website Pengaduan Masyarakat (Lapor) di Kota Makassar dan hal ini berdampak pada pengaduan dan notifikasi yang diterima. Salah satu strategi komunikasi yang digunakan adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang sangat maju, salah satunya dengan membuat brosur atau video pendek tentang LAPOR.

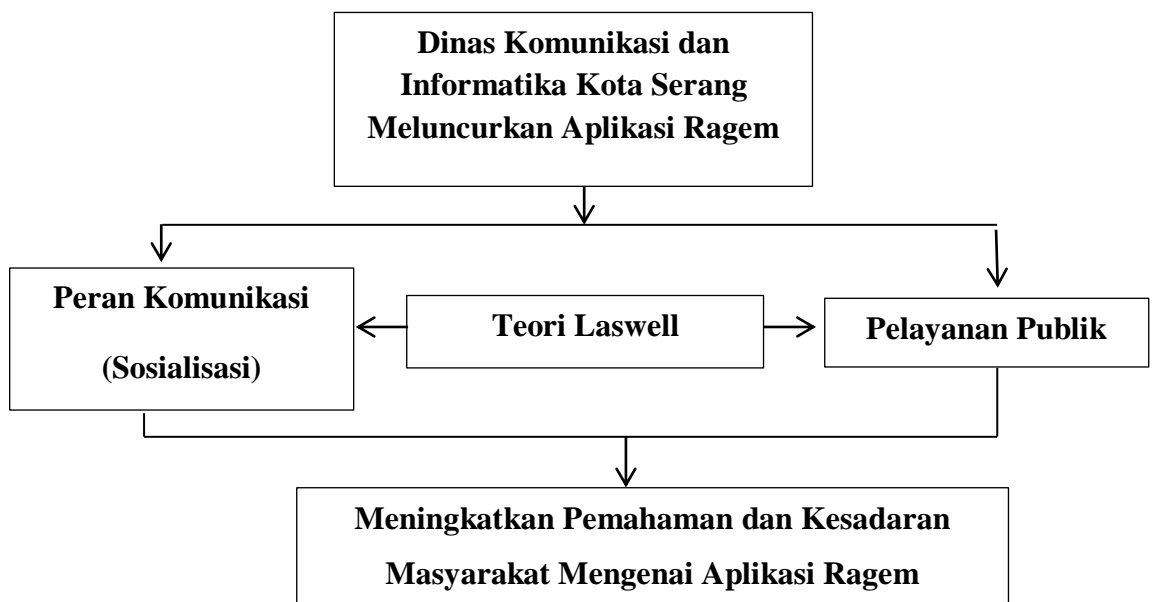
Persamaan skripsi milik Naldi Vadillah dengan penulis yaitu sama sama meneliti tentang aplikasi berbasis online untuk pelayanan publik masyarakat. Perbedaannya yaitu terdapat pada Objek dan Subjek nya. Karena peneliti akan meneliti tentang Aplikasi Ragem yang di naungi oleh Diskominfo Kota Serang.

Keempat, Skripsi Desti Riska Sari Yang berjudul : Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten

Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih) mahasiswa Fakultas Ushuluddin Dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 1440 H /2018 M. Didalam skripsinya, Desti Riska Sari Secara khusus dijelaskan aplikasi web untuk pelayanan pengurusan kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Tanda Daftar Penduduk (TNIK) dan surat izin lainnya untuk Kabupaten Lampung Tengah di Desa Buyut Udik.

Perbedaan skripsi tersebut dengan skripsi penulis berada pada Objek penelitiannya, dimana penulis menggunakan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Serang sebagai Objeknya, sedangkan penulis menggunakan Aplikasi *Smart Netizen* sebagai Objeknya.

F. Kerangka Pikir



Bagan 1.1

Kerangka Penelitian

Penelitian yang di buat oleh penulis dimulai dengan objek penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang merilis Aplikasi Ragem di tahun 2018. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang merupakan bagian yang menjadi Perhatian awal pada penggunaan *Smart City*. Sebagai bagian yang mempunyai peran penting dalam hal komunikasi dan informasi di Kota Serang maka Diskominfo berupaya berinovasi dengan merilis aplikasi baru yang mempunyai *goals* untuk publisitas dan transparansi informasi. Aplikasi ini diberi nama RAGEM (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) aplikasi ini sudah ada di *play store* yang ada di *handphone* dan dapat diunduh dengan mudah hanya bermodalkan internet kuota atau wifi. Selain itu diskominfo juga harus menjalankan tugas dan peran nya sebagai bagian dari lembaga yang mempunyai strategi yang kuat dalam hal penyampaian program sosialisasi itu kepada masyarakat agar Aplikasi Ragem dapat diketahui oleh masyarakat luas. Agar pelayanan publik yang telah tersedia di Kota Serang bisa berjalan dengan seharusnya.

Teori yang digunakan dalam penelitian bertumpu pada teori Harold Lasswell yaitu : *Who Says What in Which Channel to Whom With What Effect*” yang artinya “Siapakah yang berbicara atau pihak yang mengirimkan pesan, Apa yang dibicarakan atau isi pesan dalam pembicaraan, Cara bagaimana menyampaikan pesan kepada seseorang bisa melalui saluran atau media yang digunakan, Kepada siapa pesan yang akan disampaikan, Bagaimana mengukur dampak pesan tersebut”

Dalam pembuatan Penelitian ini digunakan strategi komunikasi sosialisasi. Karena sosialisasi, suatu program dapat dikenal oleh masyarakat luas khususnya masyarakat Kota Serang, agar masyarakat

bisa lebih paham dan ikut serta dan berpartisipasi dengan program yang telah diberikan. Tentu saja di dalam penyusunan strategi ini pasti terdapat faktor pendukung dan penghambat yang perlu di pikirkan dan dicari solusinya.

Dalam kondisi saat ini, rencana komunikasi harus ditempatkan dengan benar fungsinya, tidak hanya meningkatkan kesadaran, memberikan informasi, mempengaruhi, mengubah perilaku masyarakat tetapi juga memiliki fungsi mendengarkan, mengeksplorasi lebih dalam, memahami, berempati dan membuat konsensus untuk perubahan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang mempunyai peran yang sesuai dengan program pelayanan publik berbasis aplikasi Ragem tersebut, yaitu dengan mengimplementasikan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi baik di lingkungan pemerintah kota Serang maupun eksternal di lingkungan kota Serang.

G. Kerangka Teori

1. Pengertian Sosialisasi

Sosialisasi Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* memiliki arti upaya memasyarakatkan sesuatu agar diketahui, dipahami, dialami dalam masyarakat; penjara; penjara. Menurut David A. Goslin, “sosialisasi yaitu sebuah proses yang dialami oleh manusia dalam belajar, yang niscaya dapat memperoleh ilmu pengetahuan, norma, nilai, dan keterampilan yang dimana semua itu dapat digunakan oleh manusia untuk hidup berkelompok dengan baik dalam bermasyarakat. Seorang individu dapat berkembang setelah berinteraksi dengan orang lain di lingkungannya. atau setelah berinteraksi dengan lingkungan. Di

lingkungan inilah anak belajar tentang dunia di sekitarnya dan pola interaksi sosial yang dilakukan sehari-hari, dan melalui lingkungan inilah sosialisasi awal terjadi. Citra diri mereka mencerminkan kepedulian diberikan kepada mereka oleh keluarga. Persepsi mereka tentang dunia dan masyarakat di sekitar mereka secara keseluruhan dipengaruhi langsung oleh tindakan dan pandangan keluarga.

Menurut Bruce J. Cohen, sosialisasi didefinisikan sebagai proses dimana orang belajar untuk hidup dalam masyarakat, untuk memperoleh karakter dan meningkatkan kemampuan mereka sehingga mereka dapat dikatakan telah menjadi individu yang baik dalam hidup berkelompok. Manusia sebagai makhluk sosial selalu cenderung hidup bersama dalam suatu bentuk kehidupan sosial yang disebut masyarakat. Dalam kehidupan sosial, manusia harus melalui suatu proses untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya. Proses menyesuaikan diri dengan masyarakat dalam sosiologi disebut proses sosialisasi.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki arti dua orang atau sekelompok orang yang saling bergantung dan memiliki hajat satu sama lain, sehingga memiliki peran dan fungsi dari masing – masing orang tersebut berbeda. Masalah yang berhubungan dengan pelayanan adalah orang yang melayani, alat atau sarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan, bahkan sikap dari masing-masing penyedia pelayanan, pelayanan dan orang yang dilayani.

Menurut Sunarto, Pelayanan tersebut meliputi kecepatan pelayanan, kenyamanan yang diberikan, lokasi yang mudah dijangkau,

harga yang wajar dan bersaing. Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan adalah Layanan adalah suatu aktivitas atau sekelompok aktivitas, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen dan karyawan, atau hal lain yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memecahkan apa yang dikeluhkan pengguna layanan.

Seringkali mendengar kata publik pada media, seperti televisi, surat kabar, majalah, dan sebagainya. Namun apakah sebenarnya makna dari kata publik tersebut. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, publik berarti banyak orang. Dalam komunikasi, publik dapat dipahami sebagai orang yang datang untuk melihat atau berkunjung. Menurut Moore dalam publik terdapat ikatan berupa kepentingan yang mempersatukan dan menciptakan kesamaan pandangan yang mengarah pada kebulatan terhadap suatu persoalan.⁴ Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat lain sesuai dengan haknya. . Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mempersiapkan pelayanan publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menginformasikan kepada publik dengan benar tentang pilihan mereka dan bagaimana mengaksesnya, direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

⁴ Bintaro Tjokroamidjojo, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, (Jakarta:LP3ES, 1980), h. 33.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian secara umum diartikan sebagai cara ilmiah dalam mengumpulkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Jika dilihat dari tinjauan datanya, Penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian *Field Research* atau Lapangan. Dengan metode Kualitatif yang sumber datanya didapatkan dari hasil wawancara langsung kepada Narasumber. Dan juga diuraikan dengan menggunakan kata-kata.⁵ Penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang tujuannya nya untuk mendapatkan data deskriptif yang berupa kata-kata, lisan atau melalui perilaku orang-orang yang diamati.

Selain itu membuat pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan secara cara merinci terhadap subjek yang akan diteliti agar mendapatkan informasi yang terpercaya, identifikasi masalah, menentukan langkah yang tepat, membuat perbandingan, dan menetapkan rencana yang akan diteliti dari hasil data pengamatan objek dan perilakunya pada waktu yang akan datang.⁶ Penulis juga menggunakan pendekatan kualitatif agar penelitian ini dapat memberikan data yang akurat dan lengkap.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang berada di Taman k3 Ciceri, Jl. Jend. Sudirman No.25, Sumurpecung, Serang, Serang City, Banten 42118. Sebelum melakukan

⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 3.

⁶ Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Rosdakarya, 2007), h. 24.

penelitian, Peneliti melakukan observasi terlebih dahulu. Salah satu yang diobservasi pertama kali yaitu aplikasi Ragem yang di *download* di *Playstore*, Peneliti melakukan penelitian skripsinya sejak bulan Agustus – September 2022, kurang lebih sekitar dua bulan.

3. Subjek dan Objek Penelitian

- Subjek dari penelitian ini adalah Divisi E-Gov (*Elektronik Government*) Diskominfo Kota Serang, serta beberapa buku dan artikel, Jurnal, yang membahas permasalahan tersebut

- Objek penelitian ini adalah kajian tentang Pelayanan Publik melalui aplikasi Ragem yang diluncurkan untuk mempermudah akses informasi masyarakat Kota Serang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai kebutuhan Analisa. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Pengamatan atau observasi adalah teknik atau cara pengumpulan data dengan mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi adalah teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan, sentuhan.⁷ Penulis melakukan observasi dengan mengamati langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang dimulai dari bulan Agustus sampai dengan bulan September 2022. Penulis mengamati langsung hal-hal

⁷ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), h. 104.

yang berkaitan dengan Pelayanan Publik sekaligus mencari tahu mengenai Aplikasi Ragem. Alasan peneliti menggunakan metode observasi karena dapat mengamati secara jelas kejadian yang sebenarnya terjadi.

NO	URAIAN	Juni		Juli				Agustus				September					
		Minggu															
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Persiapan Penelitian	■															
2	Perencanaan			■													
3	Pelaksanaan							■									
4	Penyusunan Laporan											■					

Gambar 1.2
Kerangka Waktu Penyusunan

2. Wawancara

Metode wawancara adalah suatu proses pengumpulan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara tanya jawab langsung antara pewawancara dengan responden atau informan, dengan atau tanpa bantuan fasilitator pedoman wawancara.⁸ Pedoman wawancara digunakan agar tidak adanya pertanyaan yang menyinggung atau lupa

⁸ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2005), h. 126.

pada saat proses wawancara, jadi penulis mencatat semua pertanyaan yang sekiranya akan dipertanyakan pada saat wawancara. Teknik pengumpulan data dari suatu informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan narasumber untuk mendapatkan data lengkap dan mendalam.

Dengan demikian, peneliti mendapatkan data secara langsung dari sumber data, sehingga data yang diperoleh lebih akurat. Responden penelitian ini mencakup beberapa hal.

untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa Responden Dalam penelitian ini yaitu: Ahmed Beiruni, AKS (Kasi Pengembangan Integrasi Aplikasi), Bagus Setya Kurniawan, SH, MH (Kasi Pengembangan Dan Kemitraan Komunikasi Publik), Pipit (Pegawai bagian Diseminasi), Rifa (Pegawai bagian 112), Ilham (Pegawai bagian 112), Rika (Pegawai bagian Operator Aplikasi Ragem), Sulaiman (Siswa/masyarakat), dan Ilah Holilah (Dosen/Ahli Komunikasi)

3. Dokumentasi

Menurut Satori dan Komariah (2012), pengertian dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu yang diungkapkan dalam bentuk lisan, tulisan dan tulisan. Istilah dokumenter mengacu pada dokumen seperti foto, video, film, memo, korespondensi, buku harian, catatan kasus klinis, dan jenis kenangan yang dapat digunakan sebagai informasi tambahan.⁹ Pada penelitian ini peneliti menggunakan materi berupa gambar dan rekaman audio.

⁹ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi penelitian kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), h. 146

3. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapat dari hasil interview, observasi, dan dokumentasi, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam hal penggunaan teknik interaktif, teknik ini digunakan agar data dan informasi yang terkumpul selalu dapat dibandingkan untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat. Melalui proses yang bersiklus, peneliti akan melakukan kegiatan secara terus menerus selama tahap pengumpulan data yaitu:

a. Reduksi data

Yaitu proses pemilihan, Fokusnya adalah pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan. Dalam reduksi data, peneliti fokus pada data lapangan yang telah dikumpulkan. Data lapangan kemudian dipilih dan dipilah untuk menentukan tingkat relevansinya dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, reduksi data adalah memilih data dari hasil wawancara langsung di Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mensosialisasikan pelayanan publik melalui Aplikasi Ragem. setelah menyaring data kemudian menyederhanakan informasi dan menggabungkan dengan pengamatan lapangan.

b. Penyajian Data

Setelah reduksi data, proses selanjutnya adalah penyajian data, menurut Miles dan Huberman penyajian data adalah sekumpulan

informasi terstruktur yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan bahwa data yang diperoleh selama penelitian kualitatif seringkali berbentuk naratif sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.

c. Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi merupakan langkah terakhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti menarik kesimpulan dari data yang diperoleh. Kesimpulan awal yang ditarik peneliti masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumen dan catatan lingkungan kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi ilmiah. . Kemudian kesimpulan akhir dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan diketahui.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran yang dijelaskan tentang hal-hal yang diuraikan dalam penulisan ini, maka peneliti membagikan sistematika penulisan. Untuk itu penulis membaginya menjadi lima bab, yaitu tiap-tiap bab terdiri dari sub-sub sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini Terdapat dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan menjelaskan atau menguraikan landasan teori yang digunakan dalam penelitian yaitu Konsep Peran Komunikasi, Pengertian Sosialisasi, Pengertian Pelayanan Publik, Pengertian Aplikasi, dan Teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, seperti jenis penelitian yang akan dilakukan, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini terdiri dari sejarah, visi dan misi, perkembangan, struktur organisasi, kode etik pegawai, kedudukan tugas dan fungsi Diskominfo Kota Serang.

penulis akan menjelaskan hasil temuan penelitian mengenai Ruang Lingkup Aplikasi Ragem, Tahapan Penggunaan Aplikasi Ragem, dan Peran Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam Mensosialisasikan Aplikasi Ragem.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang kesimpulan pada skripsi yang penulis buat serta saran yang diberikan oleh penulis.