

SEMINASIA
(Seminar Nasional Ilmu Adminstrasi)
 "Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan"
 25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

**Urgensi Penerapan Kebijakan Aplikasi Reaksi atas Berita Warga
(Rabeg) di Indonesia**

Rima Dhana F^a dan Jumanah^b

^{ab} Sekolah Tinggi Ilmu Adminstrasi Banten
e-mail : ^a rimadhana36.rdf@gmail.com, ^bjumanah1011@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi sistem pelayanan publik berbasis digital sebagai bagian dari implementasi konsep Smart City. Salah satu inovasi yang muncul adalah aplikasi Rabeg (Reaksi atas Berita Warga) yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Serang. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat menyampaikan aduan dan aspirasi secara daring, sehingga mempercepat respons serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kajian literatur kebijakan dan regulasi pemerintah daerah. Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi melalui Rabeg dapat mengatasi berbagai isu sosial seperti keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan publik, rendahnya partisipasi warga, serta lambatnya distribusi informasi. Meskipun demikian, tantangan seperti minimnya literasi digital dan kurangnya infrastruktur masih menjadi kendala utama. Oleh karena itu, diperlukan strategi kolaboratif lintas sektor, peningkatan kapasitas SDM, dan edukasi publik agar aplikasi seperti Rabeg dapat diadopsi lebih luas di berbagai daerah. Kesimpulannya, penerapan kebijakan digital dalam pelayanan publik merupakan langkah penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, inklusif, dan partisipatif di era digital.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Rabeg, Partisipasi Masyarakat

Abstract

The development of information technology has encouraged the government to adopt a digital-based public service system as part of the implementation of the Smart City concept. One of the innovations that emerged was the Rabeg (Reaction to Citizens' News) application developed by the Serang City Government. This application allows the public to submit complaints and aspirations online, thereby accelerating responses and increasing transparency and accountability of public services. This study uses a descriptive qualitative approach with a literature review of local government policies and regulations. The results of the analysis show that digitalization through Rabeg can overcome various social issues such as limited public access to public services, low citizen participation, and slow distribution of information. However, challenges such as lack of digital literacy and lack of infrastructure are still major obstacles. Therefore, a cross-sectoral collaborative strategy, human resource capacity building, and public education are needed so that applications such as Rabeg can be adopted more widely in various regions. In conclusion, the implementation of digital policies in public services is an important step to realize responsive, inclusive, and participatory governance in the digital era.

Keywords: Digitalization, Public Services, Rabeg Application, Community Participation

SEMINASIA

(Seminar Nasional Ilmu Adminstrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam bidang kesejahteraan sosial. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi modal penting dan utama bagi Indonesia untuk memasuki era ekonomi digital. Teknologi informasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan cakupan pelayanan sosial kepada masyarakat. Di tengah tantangan sosial yang semakin kompleks, pemanfaatan teknologi dapat menjadi solusi dalam memfasilitasi berbagai aspek layanan, seperti pengelolaan data penerima manfaat, penyebaran informasi yang lebih cepat, dan peningkatan aksesibilitas bagi kelompok yang membutuhkan. Teknologi Informasi dan Komunikasi juga memberikan perubahan sosial bagi masyarakat secara positif dan negatif dari sisi kesejahteraan sosial, ikatan sosial dan budaya. Namun, di banyak wilayah, pemanfaatan teknologi informasi oleh para pekerja sosial dan lembaga terkait masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan teknologi secara optimal. Keterbatasan ini mengakibatkan pelaksanaan program kesejahteraan sosial seringkali tidak maksimal dan terhambat oleh proses manual yang memakan waktu dan sumber daya yang lebih besar. Media sosial adalah saluran komunikasi digital kontemporer yang terdiri dari berbagai alat yang berkembang untuk diskusi, interaksi, dan berbagi informasi di antara orang-orang (Subandi et al., 2024).

Berikut Gambar 1.1
Road Map Bidang Pelayanan Publik



Sumber

[https://id.images.search.yahoo.com/images/](https://id.images.search.yahoo.com/images;)

Gambar roadmap pelayanan publik tersebut menggambarkan arah strategis pembangunan kualitas layanan publik di Indonesia yang secara bertahap mengarah pada sistem yang lebih **modern, responsif, dan digital**. Periode 2020-2025 menjadi titik penting karena menargetkan pelayanan publik berkelas dunia melalui pendekatan yang berfokus pada **efisiensi layanan, kolaborasi dengan masyarakat, dan pemanfaatan teknologi informasi**. Dalam konteks ini, kehadiran **aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga)** menjadi sangat relevan dan mendesak untuk diterapkan secara luas di Indonesia.

RABEG sebagai aplikasi pelaporan langsung dari masyarakat kepada pemerintah mencerminkan implementasi nyata dari empat pilar perbaikan layanan yang disebutkan dalam roadmap, yaitu **integrasi layanan publik, percepatan pelayanan, peningkatan partisipasi masyarakat, dan layanan elektronik (e-services)**. Oleh karena itu, penerapan kebijakan aplikasi seperti RABEG merupakan langkah strategis yang mendukung arah transformasi kebijakan nasional dalam pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa inovasi digital berbasis warga bukan hanya pelengkap, tetapi bagian integral dari sistem pemerintahan modern yang partisipatif dan transparan.

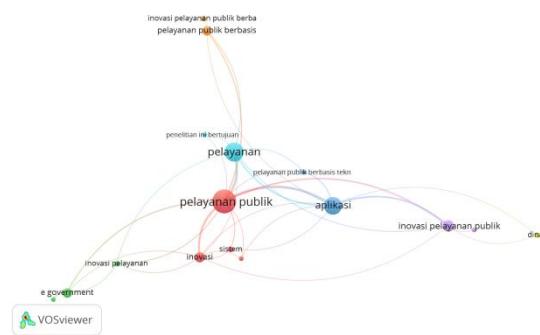
SEMINASIA

(Seminar Nasional Ilmu Adminstrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”
25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Gambar 1.2

Fokus Kajian Peneliti



Sumber : (Peneliti, 2025)

Berdasarkan gambar tersebut diatas dapat diketahui bahwa, pengkajian dalam penelitian yang berjudul Urgensi Penerapan Kebijakan Aplikasi Reaksi atas Berita Warga (Rabeg) di Indonesia, dari hasil VOSViewer dengan data 200 peneliti. Lebih berfokus pada Pelayanan Publik. Sehingga peneliti akan mengkaji dari sisi Kebijakan Sertifikasinya sebagai pembeda dari peneliti sebelumnya.

B. PEMBAHASAN

1. Latar Belakang dan Tujuan Penerapan Aplikasi Rabeg

Konsep Smart City menurut Priskadini (2017:3) Smart City adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk kegiatan perkotaan agar penggunaan infrastruktur fisik kota lebih efektif dan membuat hubungan yang efektif antar manusia sebagai peningkatan performa kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tinggal di kota. Penyelenggara Smart City Kota Serang diatur dalam Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Serang Tahun 2018-2023. Pemerintah Kota Serang Bersama Dengan Diskominfo Telah berhasil menerapkan Smart City berupa aplikasi yang diberi nama Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) (Febratama et al., 2023).

Layanan aplikasi RABEG merupakan inovasi baru pemerintah kota Serang

pada tahun 2017 sebagai aplikasi layanan aduan masyarakat yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Serang No. 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 serta laman website www.RABEG.online.com. (Fauziah et al., 2024).

Inovasi Daerah telah tertuang dalam PP No. 38/2017. Di dalamnya berisi penjelasan mengenai tujuannya sebagai upaya meningkatkan kinerja pemerintah daerah, salah satunya meningkatkan pelayanan publik. Pengembangan suatu wilayah adalah aspek kehidupan yang perkembangannya sangat amat cepat, terlebih lagi dalam hal teknologi yang kian lama semakin mengacu pada kemajuan. Kemajuan inilah yang akhirnya memaksa kita untuk ikut serta dalam perkembangan zaman tersebut agar nantinya tidak tertinggal, dan hal itulah yang mendasari pemerintah daerah agar bagaimana dapat menemukan suatu terobosan dalam membangun suatu daerah yang dapat disesuaikan dengan perkembangan teknologi.

2. Kebutuhan Digitalisasi dalam Penanggulangan Isu Sosial di Indonesia

Saat ini digitalisasi merupakan suatu keniscayaan, pemerintah sebagai aktor utama dalam suatu negara dituntut untuk dapat menguasai teknologi informasi dan digitalisasi dalam pemenuhan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini Indonesia sudah memasuki era industri 4.0 yang ditandai dengan berkembangnya teknologi informasi salah satunya ditunjukkan dengan banyaknya aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah saat ini. Untuk menghadapi era 5.0 selain dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) unggul tetapi juga diperlukan juga tentang pemahaman mengenai literasi dan keterampilan dalam penguasaan teknologi informasi. Dengan semakin

berkembangnya Internet of Things (IoT) yang merupakan salah satu dari ciri dari era industri 4.0, penguasaan teknologi informasi menjadi salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan dan dalam hal pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik (Fauzi et al., 2024).

Walaupun layanan berbasis digital belum berjalan dengan baik, pentingnya digitalisasi dalam sistem pemerintahan dijawab dengan dikeluarkannya beberapa regulasi yang mengatur mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dimana yang diatur dalam Perpres No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa sudah menjadi keharusan pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan, yang mencakup kegiatan administrasi pemerintahan maupun kegiatan pelayanan publik. Untuk mengakselerasi hal tersebut, pada tahun 2023 pemerintah mengeluarkan regulasi yang mengatur mengenai percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital nasional, yang diatur dalam Perpres No. 82 Tahun 2023. Regulasi ini dikeluarkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, berdasarkan pada penggunaan SPBE dan satu data Indonesia yang terpadu dan menyeluruh (Fauzi et al., 2024).

3. Fungsi dan Manfaat Aplikasi Rabeg dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat

Aplikasi RAGEM adalah sebuah terobosan yang dibentuk Pemkot Serang di tahun 2017 yang digunakan sebagai bentuk tempat layanan pengaduan berjaringan online pada Peraturan Walikota Kota Serang No.17/2020, sebagai suatu upaya pemerintah kota serang dalam mempercepat pengaduan masyarakat tanpa harus datang langsung karena nantinya akan memakan waktu lebih lama. Tetapi, upaya pemerintah dengan mengadakan program RABEG ini masih

perlu ditinjau kembali untuk melihat apakah tingkat partisipasi masyarakat, rasa ingin tahu dan keinginan membantu terhadap program kerja ini sejalan dengan kebiasaan mereka dalam membantu pengimplementasian kota serang menuju Smart City (Fauziah et al., 2024).

4. Aplikasi Rabeg Sebagai Solusi Terhadap Keterbatasan Akses Warga ke Pemerintah

Pengembangan suatu daerah juga memiliki keterhubungan dengan pemerintah daerah dalam menyediakan layanan untuk masyarakat luas. Yang dimana pelayanan terhadap publik bisa menentukan apakah peran pemerintah sudah baik atau belum. Ketika dalam pelayanan yang diberikan pada publik dalam lingkup daerah dapat memberikan solusi pada masalah yang ada pada pelayanan tersebut, dapat disimpulkan pemerintah daerah tersebut sudah memadai dan cukup baik. Rekomendasi untuk inovasi di daerah dapat disampaikan oleh pejabat, masyarakat, anggota DPRD, anggota ASN, dan pemimpin daerah. Inovasi dapat mempermudah komunikasi antara masyarakat, pemerintah, penyedia, dan pengguna layanan. Tiap daerah perlu melakukan inovasi sebab ini dapat menjawab kebutuhan setiap orang yang semakin kompleks. Publik tentunya mengharapkan layanan yang tepat serta cepat selaras kian kompleksnya kebutuhan. Dengan berinovasi, sangat mungkin untuk dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan (Fauziah et al., 2024).

5. Strategi Implementasi Aplikasi Rabeg di Berbagai Tingkat Pemerintah

Strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melibatkan pengembangan dan pemanfaatan platform online, peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta digitalisasi data pemerintah untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan kota yang cerdas. Ini mencakup penggunaan teknologi dan infrastruktur yang inovatif untuk

menciptakan lingkungan yang berkelanjutan dan efisien, serta mempromosikan pembangunan masyarakat yang inklusif, menghormati keberagaman, dan aktif berpartisipasi dalam kehidupan kota. Beberapa strategi yang telah direncanakan bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang lebih berkelanjutan, efisien, dan inklusif, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup warga Jakarta. Pendekatan ini mengakui bahwa setiap kota memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi implementasi konsep Smart City, dan dalam kasus Jakarta, solusi yang disesuaikan dengan kondisi lokal sangat penting untuk keberhasilan implementasi konsep ini (Ilmiah & Pendidikan, 2024).

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

1. Penutup

Penerapan aplikasi Reaksi atas Berita Warga (Rabeg) di Kota Serang merupakan langkah inovatif dalam mendigitalisasi pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana aduan masyarakat yang berbasis teknologi, selaras dengan konsep Smart City dan mendukung percepatan layanan publik. Keberadaan Rabeg menjawab kebutuhan masyarakat akan akses yang lebih cepat, transparan, dan efisien dalam menyampaikan permasalahan sosial. Di tengah tantangan sosial yang semakin kompleks, digitalisasi seperti Rabeg terbukti mampu menjembatani kesenjangan antara masyarakat dan pemerintah, sekaligus mendorong penguatan kapasitas pemerintah daerah dalam menangani isu-isu sosial secara lebih adaptif dan inklusif.

2. Rekomendasi

a. Penguatan Literasi Digital Masyarakat

Pemerintah daerah perlu secara aktif melakukan sosialisasi dan pelatihan terkait penggunaan aplikasi Rabeg untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital.

- b. Optimalisasi Infrastruktur Teknologi
Pemerintah pusat dan daerah perlu memastikan tersedianya infrastruktur digital yang memadai, terutama di daerah dengan akses teknologi yang masih terbatas.
- c. Integrasi Data dan Layanan Publik
Rabeg perlu diintegrasikan dengan sistem pelayanan publik lainnya agar pengelolaan aduan masyarakat lebih efisien dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data.
- d. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan
Perlu ada mekanisme evaluasi rutin terhadap efektivitas aplikasi Rabeg untuk memastikan layanan berjalan optimal serta disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat.
- e. Replikasi dan Adaptasi di Wilayah Lain
Keberhasilan implementasi Rabeg di Kota Serang dapat menjadi model bagi daerah lain, dengan menyesuaikan pendekatan berdasarkan kondisi lokal masing-masing wilayah.

REFERENSI

- Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Pendayagunaan, K., & Negara, A. (2024). *Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember) Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Govern.* 7(10), 3727-3734.
<https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Fauziah, A. K., Rahmawati, F., Fakhira, N., & Healthy, T. (2024). *Implementasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Kota Serang.* 8(3), 29-37.
- Febratama, D., Sartika, I., & Nurrahman, A. (2023). *Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Di Kota Serang Provinsi Banten.* *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja,* 49(1), 52-75.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.31823246>
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). 1 , 2 1,2, 10(13), 537-548.
- Subandi, Wiharto, Y., Subandi, Mufti, Gata, G., &

SEMINASIA

(Seminar Nasional Ilmu Adminstrasi)

“Membangun Bangsa Melalui Pembangunan Ekonomi Perdesaan”

25 Mei 2025, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten

Diana, A. (2024). Penyuluhan Pemanfaatan
Teknologi Informasi Sebagai Peningkatan

SDM Kesejahteraan Sosial. *Kabar
Masyarakat*, 2(4), 85–92.