

## RAGEM DI MATA WARGA: SUARA MASYARAKAT TENTANG INOVASI LAYANAN PUBLIK DIGITAL DI KOTA SERANG

Aulia Nasywa Alifah<sup>1</sup>, Fakhri Aufa Al Banna<sup>2</sup>, Hanifa Dwi Hijria<sup>3</sup>, Nayla Nabila Faizal<sup>4</sup>, Luki Oka Prastio<sup>5</sup>

[aulianasyiwal@gmail.com](mailto:aulianasyiwal@gmail.com)<sup>1</sup>, [fahriaufaalbanna@gmail.com](mailto:fahriaufaalbanna@gmail.com)<sup>2</sup>, [hanifahijri@gmail.com](mailto:hanifahijri@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[naylanabilafzl@gmail.com](mailto:naylanabilafzl@gmail.com)<sup>4</sup>, [luki@untirta.ac.id](mailto:luki@untirta.ac.id)<sup>5</sup>

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### ABSTRAK

Transformasi pelayanan publik menuju digitalisasi merupakan bagian penting dari upaya mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, dan responsif. Kota Serang menghadirkan inovasi melalui Aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) sebagai sarana pelayanan publik digital. Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi RAGEM serta menelaah bagaimana pemerintah daerah mengimplementasikannya dalam konteks pelayanan publik modern. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan enam informan, terdiri atas empat warga pengguna RAGEM dan dua pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang yang terlibat langsung dalam pengelolaan aplikasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai RAGEM sebagai langkah positif menuju pelayanan publik digital yang lebih cepat dan transparan. Namun, kendala masih muncul dalam bentuk minimnya sosialisasi dan keterbatasan akses digital di beberapa wilayah. Pemerintah dinilai perlu memperkuat pendekatan partisipatif dan literasi digital masyarakat untuk mendukung keberlanjutan inovasi RAGEM.

**Kata Kunci:** RAGEM, Pelayanan Publik Digital, Persepsi Masyarakat, Inovasi Pemerintah, Kota Serang.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan, terutama pada sektor pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik kini menjadi kebutuhan dasar untuk menciptakan pemerintahan yang cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Trisantosa, Kurniasih, & Hubeis, 2022). Pergeseran dari sistem manual menuju sistem digital menuntut pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk beradaptasi dan melakukan inovasi berkelanjutan (Hasibah & Anadza, 2022).

Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Melalui kewenangan desentralisasi, daerah diberi ruang untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakatnya. Kota Serang sebagai ibu kota Provinsi Banten menjadi salah satu daerah yang aktif berinovasi melalui penerapan Aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern). Program ini digagas oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang sebagai wujud implementasi smart government dan upaya mendorong partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan berbasis digital (Khoirunnisa, Yuningsih, & Djumiarti, 2023).

Aplikasi RAGEM berfungsi sebagai platform pelayanan publik digital yang

memudahkan masyarakat mengakses informasi, menyampaikan pengaduan, serta memantau aktivitas pemerintahan daerah secara real-time. Namun demikian, pelaksanaan inovasi ini tidak terlepas dari tantangan, seperti keterbatasan literasi digital, infrastruktur jaringan, dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat luas (Todo, Arenawati, & Rahayu, 2025). Sebagai konsekuensinya, penerapan RAGEM belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di wilayah dengan tingkat akses teknologi yang rendah.

Berbagai studi menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik digital di tingkat daerah tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada persepsi, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan (Mulgan & Albury, 2003). Pemerintah daerah berperan penting sebagai fasilitator dan penggerak perubahan, memastikan bahwa setiap kebijakan inovatif seperti RAGEM benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Sari, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap Aplikasi RAGEM sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital yang dikembangkan Pemerintah Daerah Kota Serang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan menggambarkan pengalaman, kendala, serta harapan masyarakat terhadap implementasi RAGEM. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik digital yang lebih partisipatif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan memahami secara mendalam persepsi masyarakat terhadap penerapan Aplikasi RAGEM sebagai inovasi pelayanan publik digital di Kota Serang. Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali makna dan pengalaman informan secara lebih komprehensif terkait manfaat, kendala, serta harapan mereka terhadap sistem layanan digital yang dikembangkan oleh pemerintah daerah (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Penelitian ini dilaksanakan di Kota Serang, Provinsi Banten, sebagai daerah yang menjadi pelopor penggunaan Aplikasi RAGEM di lingkungan pemerintahan lokal (Khoirunnisa, Yuningsih, & Djumiarti, 2023). Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan dan pengetahuannya terhadap objek penelitian. Terdapat enam informan yang terdiri atas empat warga pengguna RAGEM meliputi pelaku UMKM, mahasiswa, ibu rumah tangga, dan masyarakat umum serta dua orang dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang yang terlibat langsung dalam pengelolaan aplikasi, yaitu Kepala Bidang e-Government dan operator teknis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, dengan cara membandingkan hasil wawancara dari masyarakat dan pihak pemerintah serta memverifikasinya melalui dokumen resmi dan hasil observasi (Trisantosa, Kurniasih, & Hubeis, 2022). Dengan metode ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai efektivitas dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik digital yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kota Serang (Hasibah & Anadza, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji persepsi masyarakat terhadap Aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) sebagai inovasi pelayanan publik digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kota Serang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Melalui wawancara mendalam terhadap empat warga pengguna aplikasi dan dua pengelola dari pihak pemerintah, penelitian ini menyoroti bagaimana masyarakat menilai kemudahan, efektivitas, dan dampak inovasi digital terhadap kualitas layanan publik di tingkat daerah. Pembahasan ini disusun berdasarkan lima tema utama, yaitu: (1) kemudahan dan aksesibilitas layanan, (2) kualitas dan responsivitas pemerintah, (3) implementasi inovasi oleh pemerintah daerah, (4) partisipasi serta harapan masyarakat, dan (5) implikasi terhadap tata kelola pemerintahan daerah.

### 1. Persepsi Masyarakat terhadap Kemudahan dan Aksesibilitas Aplikasi RAGEM

Sebagian besar informan masyarakat menyampaikan bahwa Aplikasi RAGEM mempermudah mereka dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan kepada pemerintah daerah tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Masyarakat menilai kehadiran RAGEM menjadi simbol kemajuan dan keterbukaan Pemerintah Kota Serang dalam melayani warganya. Salah satu informan bahkan menyebut bahwa dengan aplikasi ini, masyarakat merasa “lebih dekat” dengan pemerintah karena setiap pengaduan mendapat tanggapan lebih cepat dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Temuan ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan publik dari sistem birokratis tradisional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih sederhana dan adaptif. Hal ini sesuai dengan pandangan Trisantosa, Kurniasih, dan Hubeis (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Masyarakat merasa bahwa pemerintah telah berupaya mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan zaman, meskipun masih terdapat kesenjangan antara warga perkotaan dan pinggiran.

Namun demikian, masih ada warga yang mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi ini. Informan berusia di atas 40 tahun umumnya mengaku kurang terbiasa dengan sistem digital, sementara sebagian masyarakat di wilayah dengan jaringan internet lemah juga kesulitan mengakses aplikasi. Kendala lain adalah kurangnya bimbingan dan sosialisasi penggunaan RAGEM di tingkat kelurahan. Sebagaimana dinyatakan oleh Hasibah dan Anadza (2022), penerapan layanan publik digital di daerah membutuhkan dukungan sumber daya manusia dan kesiapan masyarakat pengguna agar inovasi tersebut dapat diterima secara luas.

Dengan demikian, meskipun RAGEM telah membawa kemudahan dari sisi akses dan efisiensi, pemerintah daerah perlu memperhatikan aspek literasi digital masyarakat agar seluruh lapisan sosial dapat menikmati manfaat yang sama dari inovasi tersebut.

### 2. Kualitas dan Responsivitas Pemerintah dalam Pelayanan Digital

Responsivitas pemerintah merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan inovasi pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar masyarakat menganggap petugas Diskominfo cukup cepat menanggapi pengaduan atau keluhan yang disampaikan melalui RAGEM. Beberapa laporan ditindaklanjuti dalam waktu satu hingga dua hari, dan hasilnya dapat dipantau langsung di aplikasi. Hal ini meningkatkan kepercayaan warga terhadap komitmen pemerintah dalam menjalankan pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Hasil ini sesuai dengan konsep The New Public Service yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2003), bahwa tugas utama pemerintah adalah melayani warga negara dengan mendengarkan dan merespons kebutuhan mereka, bukan sekadar

mengendalikan proses administrasi. Aplikasi RAGEM mencerminkan pergeseran paradigma tersebut dengan menghadirkan ruang komunikasi interaktif antara pemerintah dan masyarakat.

Namun, temuan lapangan juga menunjukkan bahwa sebagian laporan yang melibatkan instansi lain masih harus diteruskan secara manual karena belum semua perangkat daerah di Kota Serang terintegrasi ke dalam sistem RAGEM. Hambatan koordinasi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebijakan inovasi digital dan kesiapan kelembagaan pemerintah. Seperti dikemukakan Mulgan dan Albury (2003), keberhasilan inovasi publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh dukungan organisasi dan koordinasi lintas unit pemerintahan.

Dengan demikian, meskipun respons pemerintah sudah baik, efektivitas sistem RAGEM masih perlu ditingkatkan melalui penguatan integrasi antarinstansi dan peningkatan kapasitas teknis aparatur.

### 3. Inovasi Pemerintah Daerah dan Komitmen terhadap Reformasi Pelayanan Publik

Dari perspektif pemerintah, pengembangan RAGEM merupakan langkah strategis Pemerintah Kota Serang dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi atau smart government. Program ini menjadi bagian dari implementasi e-government di tingkat lokal untuk memperluas akses layanan publik sekaligus meningkatkan transparansi. Menurut Khoirunnisa, Yuningsih, dan Djumiarti (2023), Aplikasi RAGEM dirancang agar masyarakat dapat berpartisipasi secara langsung dalam proses penyampaian keluhan, pemantauan tindak lanjut, hingga penilaian kinerja layanan.

Diskominfo sebagai pengelola utama menjelaskan bahwa aplikasi ini dikembangkan dengan prinsip adaptif, edukatif, dan modern untuk menyesuaikan kebutuhan warga di era digital. Namun, tantangan muncul pada keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi, pemeliharaan sistem, serta koordinasi lintas lembaga. Faktor-faktor tersebut sering kali menghambat efektivitas penerapan inovasi publik (Todo, Arenawati, & Rahayu, 2025).

Selain itu, keberhasilan inovasi publik di daerah juga dipengaruhi oleh dukungan kebijakan dan alokasi anggaran. Sari (2024) menegaskan bahwa reformasi pelayanan publik digital harus diiringi dengan komitmen politik dan kebijakan anggaran yang berpihak pada penguatan kapasitas aparatur. Tanpa dukungan struktural, inovasi digital berisiko berhenti pada tahap implementasi awal tanpa keberlanjutan yang nyata.

Dengan demikian, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa inovasi seperti RAGEM tidak hanya menjadi simbol modernisasi, tetapi juga mampu memberikan manfaat konkret bagi masyarakat serta menjadi bagian integral dari sistem pelayanan publik daerah.

### 4. Partisipasi dan Harapan Masyarakat terhadap RAGEM

Keterlibatan masyarakat dalam penggunaan dan pengembangan RAGEM menjadi aspek penting dalam keberhasilan program ini. Sebagian besar informan berharap agar pemerintah daerah melakukan sosialisasi yang lebih masif, terutama di tingkat RT/RW dan kelurahan. Mereka menginginkan pelatihan sederhana tentang penggunaan aplikasi serta penyediaan pusat layanan bantuan (helpdesk) bagi warga yang mengalami kesulitan teknis.

Harapan lain yang muncul adalah penambahan fitur-fitur baru dalam aplikasi, seperti layanan administrasi kependudukan, pembayaran pajak, dan perizinan usaha kecil. Masyarakat juga berharap agar laporan yang sudah diunggah di aplikasi dapat ditindaklanjuti dengan bukti fisik atau pemberitahuan langsung melalui pesan singkat. Hal ini menunjukkan adanya keinginan kuat dari masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses perbaikan pelayanan publik.

Partisipasi publik ini relevan dengan teori Mulgan dan Albury (2003), yang menekankan bahwa inovasi publik yang efektif harus melibatkan masyarakat dalam proses desain, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan. Dengan melibatkan warga secara langsung, pemerintah dapat memperoleh umpan balik yang lebih akurat dan membangun rasa memiliki terhadap sistem pelayanan.

Partisipasi yang tinggi juga berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap pemerintah. Semakin besar peluang warga untuk menyampaikan aspirasi dan melihat hasil tindak lanjutnya, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi daerah.

#### 5. Implikasi terhadap Tata Kelola Pemerintahan Daerah

Dari hasil penelitian, penerapan Aplikasi RAGEM terbukti memberikan dampak positif terhadap citra dan kinerja Pemerintah Daerah Kota Serang. Aplikasi ini membantu menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan akuntabel. Keberhasilan RAGEM menjadi bukti bahwa pemerintah daerah mampu mengadopsi prinsip *good governance* melalui inovasi digital (Trisantosa et al., 2022).

Namun, masih ada tantangan yang perlu diatasi, seperti ketimpangan akses teknologi, kurangnya literasi digital, serta keterbatasan anggaran pengembangan sistem. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah daerah perlu membangun kemitraan strategis dengan sektor swasta dan lembaga pendidikan agar transfer pengetahuan dan peningkatan kapasitas aparatur dapat dilakukan secara berkelanjutan (Sari, 2024).

Temuan penelitian ini memperkuat gagasan Denhardt dan Denhardt (2003) tentang *citizen-centered governance*, di mana pelayanan publik yang efektif menempatkan warga sebagai mitra sejajar pemerintah dalam proses pembangunan. Aplikasi RAGEM tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi digital, tetapi juga sebagai medium partisipasi publik yang memperkuat hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan demikian, Aplikasi RAGEM merupakan bentuk nyata inovasi pelayanan publik digital yang mencerminkan peran strategis Pemerintah Daerah Kota Serang dalam mengimplementasikan prinsip *e-government* di tingkat lokal. Keberlanjutan program ini akan sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menjaga stabilitas sistem, memperluas literasi digital masyarakat, dan menumbuhkan budaya kolaboratif antara aparatur dan warga sebagai pengguna layanan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap masyarakat dan pengelola Aplikasi RAGEM di Kota Serang, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik digital melalui Aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas dan transparansi pelayanan di tingkat pemerintah daerah. Masyarakat secara umum menilai aplikasi ini sebagai wujud kemajuan dan komitmen Pemerintah Daerah Kota Serang dalam menghadirkan layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan akuntabel. Persepsi positif masyarakat menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan pemerintah mulai diterima dan memberikan manfaat nyata dalam hubungan antara warga dengan birokrasi daerah (Khoirunnisa, Yuningsih, & Djumiarti, 2023).

Namun, hasil penelitian juga mengungkap bahwa keberhasilan inovasi ini belum sepenuhnya merata. Masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat tertentu, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, serta belum optimalnya integrasi antarperangkat daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sosial, kapasitas sumber daya manusia, dan koordinasi kelembagaan

pemerintah (Hasibah & Anadza, 2022; Mulgan & Albury, 2003).

Dari sisi pemerintahan daerah, RAGEM merepresentasikan langkah strategis menuju implementasi smart government dan e-government di Kota Serang. Program ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik bukan hanya soal modernisasi sistem, melainkan transformasi nilai dan budaya birokrasi agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Aplikasi RAGEM juga memperkuat prinsip good governance dengan menghadirkan transparansi, partisipasi publik, dan akuntabilitas yang lebih kuat (Trisantosa, Kurniasih, & Hubeis, 2022).

Secara teoritis, temuan ini mendukung konsep The New Public Service oleh Denhardt dan Denhardt (2003), yang menekankan pentingnya orientasi pelayanan publik yang berpusat pada warga negara (citizen-centered governance). Pemerintah berperan bukan sebagai pengendali, melainkan pelayan yang menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Dengan pendekatan ini, Aplikasi RAGEM berfungsi bukan hanya sebagai alat komunikasi digital, tetapi juga sebagai sarana partisipatif yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah daerah secara langsung dan berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa penerapan RAGEM di Kota Serang merupakan bukti konkret dari komitmen pemerintah daerah untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat modern. Agar efektivitasnya meningkat, Pemerintah Kota Serang perlu terus memperkuat literasi digital masyarakat, memperluas infrastruktur jaringan, dan meningkatkan integrasi sistem antarinstansi. Upaya berkelanjutan ini akan menjadikan RAGEM bukan hanya inovasi lokal, tetapi model pelayanan publik digital yang dapat direplikasi oleh pemerintah daerah lain di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Hasibah, I., & Anadza, H. (2022). Efektivitas program pelayanan online kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/jpu.v5i4.309>
- Khoirunnisa, I., Yuningsih, T., & Djumiarti, T. (2023). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–21.\*
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.
- Sari, A. R. (2024). Reformasi pelayanan publik. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Todo, H. H., Arenawati, A., & Rahayu, S. (2025). Efektivitas penggunaan pada aplikasi RAGEM dalam mewujudkan e-government di Kota Serang. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 9(2).\*
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Deepublish.
- Wibowo, D. A., & Surya, M. A. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang efektif. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 115–127. <https://doi.org/10.22212/jian.v8i2.5423>
- Yuningsih, T., & Hermawan, D. (2020). Tantangan penerapan e-government dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 75–89. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.577>
- Zainal, A. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi inovasi pelayanan berbasis aplikasi di tingkat pemerintah kota. *Journal of Government and Policy*, 12(2), 223–238.\*