

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokus Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bekasi**

**Gambar 4.1**  
**Peta Kabupaten Bekasi**



**Sumber : Bps Kabupaten Bekasi**

Kabupaten Bekasi adalah sebuah kabupaten yang berada di provinsi Jawa Barat, Indonesia. Ibukotanya adalah Cikarang. Yang Suku aslinya yaitu Suku Sunda dan Suku Betawi. Wilayah Kabupaten Bekasi mempunyai luas 127,388 Ha, meliputi 23 kecamatan. Secara Administratif Kabupaten Bekasi mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut :

Utara : Laut Jawa

Selatan : Kabupaten Bogor

Barat : DKI Jakarta dan Kota Bekasi

Timur : Kabupaten Karawang

Kabupaten Bekasi berdiri pada tanggal 15 Agustus 1950 menurut dasar hukum Undang-Undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 1950 serta berada di dataran rendah dan pada ketinggian  $\pm$  2-40 meter di atas permukaan laut (dpl) dengan saat itu terbagi atas 15 Kecamatan dan 118 Desa, yang saat itu beribu kota di Kota Bekasi.

Secara administratif Kabupaten Bekasi dikepalai oleh seorang Bupati. Jumlah Kecamatan yang ada di Kabupaten Bekasi sebanyak 23 Kecamatan yang terdiri dari 182 Desa dan 5 Kelurahan. Jumlah Desa/Kelurahan di setiap Kecamatan berkisar antara 6 sampai 13. Kecamatan dengan jumlah desa yang paling sedikit yaitu Kecamatan Cikarang Pusat, Bojongmangu dan Muaragembong, sedangkan Kecamatan yang memiliki jumlah desa terbanyak adalah Kecamatan Pebayuran. Kecamatan terluas adalah Muaragembong (14.009 Ha) atau 11,00 % dari luas Kabupaten.

**Tabel 4.1**  
**Luas Wilayah dan jumlah Desa Di Kabupaten Bekasi**

Kecamatan/District	Jumlah Desa/Kelurahan	Luas Wilayah/Area	
		Ha	% Terhadap Total
Setu	11	6.216	4,88
Serang Baru	8	6.38	5,01
Cikarang Pusat	6	4.76	3,74
Cikarang Selatan	7	5.174	4,06
Cibarusah	7	5.039	3,96
Bojong Mangu	6	6.006	4,71
Cikarang Timur	8	5.131	4,03
Kedungwaringin	7	3.153	2,48
Cikarang Utara	11	4.33	3,40
Karang Bahagia	8	4.61	3,62
Cibitung	7	4.53	3,56
Cikarang Barat	11	5.369	4,21
Tambun Selatan	10	4.31	3,38
Tambun Utara	8	3.442	2,70
Babelan	9	6.36	4,99
Tarumajaya	8	5.463	4,29
Tambelang	7	3.791	2,98
Sukawangi	7	6.719	5,27
Sukatani	7	3.752	2,95
Sukakarya	7	4.24	3,33
Pebayuran	13	9.634	7,56
Cabangbungin	8	4.97	3,90
Muara Gembong	6	14.009	11,00
Total	187	127.388	100,00

Sumber : BPS Kabupaten Bekasi

**Visi Misi Kabupaten Bekasi**  
**Visi Kabupaten Bekasi 2017-2022**

“Terwujudnya Kabupaten Bekasi BERSINAR (Berdaya Saing, Sejahtera, Indah dan Ramah Lingkungan) Tahun 2022”.

Misi Kabupaten Bekasi

1. Meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan yang responsive, Profesional, transparan dan akuntabel.
2. Memantapkan pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas.
3. Memantapkan perekonomian daerah melalui penguatan sektor perindustrian, perdagangan, pertanian dan pariwisata.
4. Meningkatkan pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi.
5. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pemantapan penyediaan kebutuhan dasar yang layak.
6. Mewujudkan Kabupaten Bekasi yang lebih nyaman dan asri melalui penataan ruang dan pembangunan infrastruktur yang terpadu
7. Mewujudkan lingkungan masyarakat yang agamis dan tentram melalui pengembangan nilai-nilai budaya local.
8. Mewujudkan pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan hidup yang berkelanjutan.

**4.1.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi**

Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfosantik) Kabupaten Bekasi adalah dinas yang menyelenggarakan pemerintahan pada bidang Komunikasi Informatika persandian dan Statistik di wilayah Kabupaten Bekasi.

**Gambar 4.2**  
**Logo Diskominfosantik**



**Sumber : Website Diskominfo Kabupaten Bekasi**

Dinas Komunikasi dan Informatika yang biasa juga disebut Kominfo ini berwenang untuk memberikan izin terkait dengan bidangnya dan pada daerah wilayah kerjanya. Beberapa pengurusan perizinan dibawah kominfo seperti izin Penyelenggara Sistem Elektronik, Izin Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, Penyelenggaraan Penyiaran (Lembaga Penyiaran Swasta dan Lembaga Penyiaran Berlangganan), Izin Prinsip Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi, Izin Prinsip Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus untuk Badan Hukum, Izin Prinsip Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, hingga Izin Stasiun Radio. selain itu, Diskominfosantik juga berwenang dalam merumuskan layanan dan website yang boleh beroperasi, website yang tidak sesuai kebijakan dan undang-undang akan dikenakan kebijakan pemblokiran website. Diskominfosantik juga punya peran sebagai pelaksana pembinaan bidang komunikasi dan informatika melalui program seperti digitalent dan lainnya.

## **Visi dan Misi Diskominfoantik Kabupaten Bekasi**

### **Visi**

“Terwujudnya Keamanan dan Ketahanan Informasi yang didukung dengan Infrastruktur teknologi Informasi dan Komunikasi yang Mandiri”

### **Misi**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang professional berbasis teknologi Informasi
2. Meningkatkan kapasitas dan kualitas infrastruktur jaringan untuk layanan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Meningkatkan kualitas sistem aplikasi yang terintegrasi di semua lembaga pemerintahan.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di bidang teknologi Informasi dan komunikasi.

**Tabel 4.2**  
**Tujuan, Sasaran, Strategi dan Arah Kebijakan**

<b>Tujuan</b>	<b>Sasaran</b>	<b>Strategi</b>	<b>Arah Kebijakan</b>
Mewujudkan pelayanan primayang responsive, professional, transparan dan akuntabel secara cepat dan akurat.	Mewujudkan sinergi dan efektivitas perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan pembangunan serta menjamin kepastian batas wilayah dalam mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan kredibel.	Mewujudkan pemerintahan berbasis teknologi informasi	Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik menuju Kabupaten Bekasi <i>Smart City</i>
		Peningkatan pengelolaan single Data Kabupaten Bekasi	Penataan data dan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
		Meningkatkan kerjasama desiminasi dan distribusi informasi publik melalui media massa	Optimalisasi penyebaran informasi public
		Optimalisasi pengamanan informasi	Peningkatan sarana pengamanan informasi.

**Sumber : Renstra Dinas Komunikasi Informatika  
Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi Th 2017-2022**

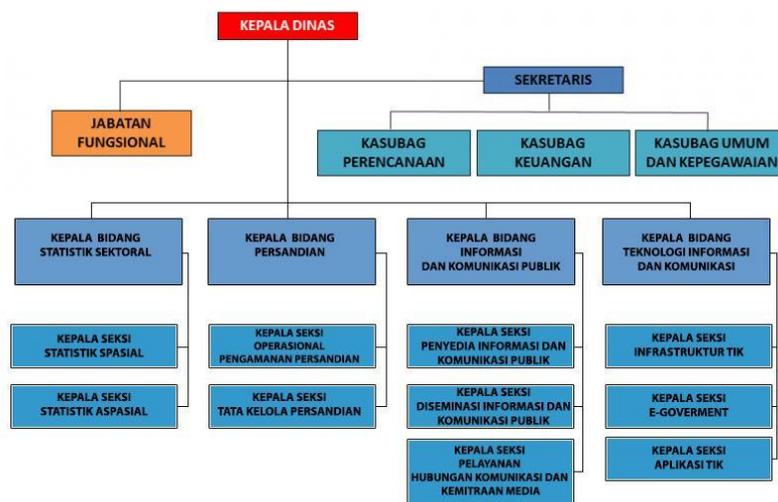
Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik (Diskominfosantik) Kabupaten Bekasi telah membangun infrastruktur jaringan Fiber Optik (FO) sepanjang 1.153 km, yang telah terhubung ke 60 SKPD, 23 Kecamatan, 85 sekolah

menengah pertama (SMP), dan berbagai dinas instansi di Kabupaten Bekasi. Hal ini untuk mewujudkan *smart governance* sebagai salah satu indikator dalam pengembangan *smart city*. Layanan berbasis teknologi informasi (IT) yakni Aplikasi BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae), *Call Center* 112, *Command center*, Sistem Pengendalian Menara Telekomunikasi (Sidalmental). Aplikasi BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae)

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi.

Gambar 4.3

Struktur Organisasi Diskominfosantik



## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Aplikasi BEBUNGE Kabupaten Bekasi**

Seiring dengan perkembangan teknologi dan pelaksanaan pemerintah, yang mengharuskan pelayanan publik mengikutsertakan teknologi di dalamnya. Pelaksanaan aplikasi bebunge adalah salah satu pengimplementasian SPBE Kabupaten Bekasi Nomor 42 Tahun 2020. Kabupaten Bekasi di Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu contoh pemerintah daerah yang sedang menerapkan sistem pemerintahan berbasis Elektronik Atau SPBE terbaru. Kehadiran Aplikasi BEBUNGE pula sebagai salah satu langkah memberikan media kepada masyarakat yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat.

Aplikasi BEBUNGE adalah portal satu pintu yang diluncurkan oleh Bupati Bekasi pada 20 Maret 2020. Yang tujuannya sebagai mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan dan mendapatkan pelayanan dari fitur *call center* dalam satu aplikasi serta sebagai pengembangan dan inovasi dalam bidang teknologi informasi di Kabupaten Bekasi untuk mewujudkan *smart governance* sebagai salah satu indikator dalam pengembangan *smart city*. Nama “BEBUNGE” sendiri di inisiasi langsung oleh Bupati Bekasi pada saat itu yaitu Bupati Eka supria atmaja. Bebunge ini terhubung dengan sejumlah organisasi perangkat daerah atau kedinasan, seperti Diskominfo, Dinas Kesehatan dan OPD lainnya yang berada di sekitar Kabupaten Bekasi. Sejak di luncurkannya aplikasi tersebut, aplikasi tersebut sudah bisa digunakan oleh masyarakat. Karena persiapan aplikasi ini sudah mulai di sosialisasikan di mulai dari 2019. Dan diluncurkan pada 2020, namun dalam perjalanannya belum dapat di katakan sempurna dalam masa jabatannya bupati tersebut. Karena pada saat akhir 2020 aplikasi ini mengalami kemunduran, karena kurang difokuskannya pada saat itu karena pandemi yang muncul, maka seluruh aktivitas pemerintahan di fokuskan pada covid-19, PPKM dan lainnya. Aplikasi berjalan sebagaimana mestinya namun kurang adanya sosialisasi hingga masih

banyak yang belum mengetahui kalau kabupaten Bekasi memiliki Aplikasi BEBUNGE, Hal tersebut dapat dilihat dari komentar masyarakat pada instagram pemkab bekasi yang banyak bertanya terkait dengan bagaimana jika mau melakukan pelaporan tentang jalanan rusak dan lingkungan sekitarnya yang terjadi masalah. Bahkan sering terjadinya perawatan aplikasi yang membutuhkan waktu lama. Pada juni hingga juli akhir terjadi perawatan aplikasi yang kurang lebih hampir satu bulan.

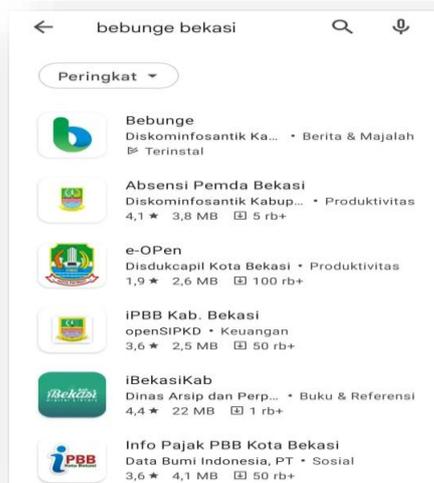
Ketika pergantian kepemimpinan bupati yang digantikan oleh plt yaitu Plt Bupati Danny, Plt Bupati Bekasi tersebut meminta untuk Aplikasi Bebungge untuk ditambahkan fiturnya. Yaitu fitur yang ada di aplikasi tersebut tidak hanya tentang pengaduan dan *call center* saja. Melainkan penambahan fitur seperti saat ini yang terdapat berita terkini, profil Kabupaten Bekasi, layanan publik dan lainnya. Agar aplikasi tersebut terus di kembangkan untuk mempermudah masyarakat. Hingga saat ini aplikasi BEBUNGE masih terus di lakukan pengembangan terkait dengan yang ada di dalam aplikasi tersebut. Seperti pembuatan buku pedoman pengaduan pada aplikasi bebungge yang saat ini masih menjadi proses pembuatan oleh para pengelola aplikasi yang ada di diskominfosantik Kabupaten Bekasi, sosialisasi yang dilakukan antar grup yang dimiliki oleh para pegawai atau staff Diskominfo. Namun belum dilakukannya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, hanya melalui media sosial saja. Namun dalam perjalanannya yang hampir 2 tahun ini, aplikasi BEBUNGE belum adanya evaluasi secara keseluruhan antara para pengelola dengan para admin yang di tugaskan.

### Berikut alur penggunaan pengaduan:

Dalam menyampaikan pengaduan ada beberapa langkah yang dilakukan masyarakat/pengadu sebagai berikut :

1. Langkah pertama ialah masyarakat/pengadu mendownload aplikasi terlebih dahulu di Play store dan Search “Aplikasi BEBUNGE”.

**Gambar 4.4**



Sumber : Aplikasi BEBUNGE

2. Langkah selanjutnya yaitu membuka aplikasi bebunge yang telah di download di play store, dan akan langsung terbuka tampilan layar utama dari aplikasi BEBUNGE.

**Gambar 4.5**



Sumber : Aplikasi BEBUNGE

Pada layar utama ini kita bisa lihat terkait dengan jumlah pengaduan dalam 2 bulan terakhir terkait dengan masyarakat yang melakukan pengaduan, dan masyarakat tidak bisa melihat terkait dengan pengaduan masyarakat lainnya, pengaduan ini dikemas dengan privasi yang terjaga dan hanya bisa dilihat oleh Admin atau operator saja. Selain Fitur pengaduan dan jumlah pengaduan ada beberapa fitur lainnya yaitu Profil Bekasi yang berisi terkait dengan (Kependudukan dan ketenagakerjaan, pemerintahan, pertambangan, pertanian, sosial dan kesejahteraan serta System Neraca Nasional). Selain profil pada layar utama ini juga terdapat layanan publik yang berisi (Boss, Csr, Perpustakaan, Lpse, Pikokabsi, Sidamental, Masuk Masjid, Sijapri, Tamanku, Open satu data, dan SP4N LAPOR). Selain itu, Fitur selanjutnya pula ada *E-Government* yang berisi (BISMA, SIKAWAN, SIMPEG DISISK, DAN IDIH). Yang mana penambahan profil ini dilakukan agar aplikasi bebunge ini tidak hanya ada fitur pengaduan dan *call center* saja, melainkan terdapat beberapa fitur yang bisa bermanfaat dan tentunya mempermudah masyarakat Kabupaten Bekasi. Hal ini di inisiasi langsung oleh Plt Kabupaten Bekasi yaitu Bapak Danny.

3. Langkah selanjutnya yaitu meng"Klik" pada fitur pengaduan.

**Gambar 4.6**



← pengaduan

masukan data diri anda

nama

nik

alamat

nomor telepon

Sumber : Aplikasi BEBUNGE

Pada langkah ini, masyarakat di haruskan untuk mengisi biodata pribadinya, yang terdiri atas (Nama, Nik, Alamat, dan Nomor Telepon)

- Langkah selanjutnya, pengadu melakukan pengisian Judul pengaduan, Isi pengaduan, memilih Dinas yang terkait, dan Foto terkait dengan masalah yang ada.

**Gambar 4.7**



Sumber : Aplikasi BEBUNGE

- Langkah selanjutnya mengklik “KIRIM” Yang ada di bagian bawah setelah mengupload foto.
- Langkah selanjutnya verifikasi data antara valid dan tidaknya yang dilakukan oleh admin aplikasi
- Jika valid, maka pengaduan di proses oleh dinas yang berkaitan
- Dan menunggu pengaduan diselesaikan

**Tabel 4.3**  
**Data Pengaduan di Kabupaten Bekasi Tahun 2021**

	Dinas	Total Pengaduan
1	Diskominfoantik	4
2	Disdukcapil	4
3	Satuan Polisi Pamong Praja	3
4	Dinas Pemadaman Kebakaran	1
5	Dinas Lingkungan Hidup	7
6	Dinas Perhubungan	3
7	Kecamatan Cibitung	2
8	Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman	3
9	Kecamatan Tambun Selatan	2
10	Kecamatan Cikarang Utara	2
11	Dinas Kesehatan	6
12	Dinas Sumber Air Bina Marga dan Kontruksi	2
13	Kecamatan Tarumajaya	2
14	Kecamatan Cikarang Selatan	1
15	Dinas Perencanaan Pembangunan Daerah	2
16	Inspektorat Daerah	2
17	Dinas Ketenagakerjaan	3
Total		49

**Sumber : Admin Aplikasi BEBUNGE**

Pada tabel 4.8 adalah tabel yang berisi tentang data pengaduan masyarakat per dinas atau kecamatan di Kabupaten Bekasi yang memiliki laporan pengaduan atau sekedar memberikan aspirasi untuk dinas atau kecamatan tersebut. Data tersebut merupakan data laporan yang masuk dari masyarakat terkait permasalahan-permasalahan publik yang ada di lingkungan masyarakat. Dengan tujuan agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan oleh dinas atau kecamatan yang berkaitan. Dapat disimpulkan, laporan pengaduan pada umumnya terkait dengan permasalahan pada sampah, pelayanan yang kurang ramah dari kecamatan atau Puskesmas, dan pada jam operasional dumtruck pengangkut tanah yang saat ini hampir setiap kecamatan merasakannya.

Hasil penelitian ini merupakan suatu pembahasan dan analisis dan fakta yang ada di lapangan, serta disesuaikan dengan teori yang digunakan yaitu atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008) Dimana atribut tersebut terdiri dari *Relative Advantages*, *Compatibility*, *complexity*, *Triability*, dan *Observability*. Mengingat penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta dengan pengumpulan data yang digunakan diantaranya yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka hasil penelitian ini disajikan dan dianalisis berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh : 1). Kepala Seksi *E-Government* Diskominfoantik Kabupaten Bekasi, 2) Admin sekaligus Programmer Aplikasi BEBUNGE, 3). 3 Orang Masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi BEBUNGE.

## **4.2.2 Penyajian Hasil Penelitian Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi**

### **4.2.1.1 *Relative Advantages* (Keuntungan Relatif)**

*Relative Advantages* atau Keuntungan Relatif merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam inovasi pelayanan publik yang digunakan untuk mengetahui suatu nilai kebaruan yang ada di dalam inovasi pelayanan publik

yang merupakan suatu tolak ukur kinerja dalam pemerintahan dan masyarakat dapat melihat langsung pelaksanaan pelayanan pengaduan. Karena kehadiran inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dari pada sebuah pelayanan pengaduan sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain. Semakin besar *keunggulan relative* yang dirasakan oleh pengguna, semakin cepat inovasi tersebut dapat di adopsi.

Dalam sebuah inovasi, keunggulan relative sangat diperlukan karena inovasi harus mempunyai keunggulan atau dianggap lebih baik dari pelayanan pengaduan sebelum adanya inovasi ini. Suatu inovasi harus mempunyai nilai lebih yang menjadi ciri dari inovasi tersebut. *Relative Advantage* salah satu faktor utama yang ada pada atribut inovasi, karena dalam pelaksanaan inovasi, keuntungan dari inovasi adalah salah satu faktor yang harus ada di dalamnya, karena pelaksanaan inovasi akan terlaksana jika terdapat sisi keuntungan dari inovasi yang baru.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Andri, S.T., M.T selaku Kepala Seksi *E-Government*, bagian yang mengelola Aplikasi BEBUNGE ini di Diskominfoantik mengatakan bahwa sebagai berikut :

“Hal yang menjadi salah satu keuntungan dari Aplikasi BEBUNGE ini ya Aplikasi ini milik Kabupaten Bekasi yang dikelola langsung oleh Diskominfoantik, seperti yang kita ketahui Kabupaten Bekasi baru kali ini memiliki Aplikasi pengaduan, yang sebelumnya ada Aplikasi Pengaduan SP4N LAPOR Yang di inisiasi oleh Kementerian. Namun itu bukan aplikasi milik Kabupaten Bekasi Melainkan milik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB). Dan juga kan di dalam aplikasi tersebut ada *call center* yang terhubung untuk pemadam kebakaran dan lainnya. Kehadiran aplikasi ini sebagai salah satu jembatan antara masyarakat dengan pemerintah serta sebagai bahan evaluasi untuk pemerintah terkait dengan permasalahan-permasalahan yang ada dilingkungan Kabupaten Bekasi., ” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi *E-Government* Diskominfoantik, pada 13 Oktober 2021, pukul 10.12 )**

Wawancara yang dilakukan oleh kepala seksi *E-Government* tersebut memberikan informasi bahwa aplikasi bebunge dalam atribut inovasi Relative Keuntungan dalam pelaksanaannya dapat dikatakan memiliki sebuah keuntungan lebih dibandingkan dengan aplikasi pengaduan sebelumnya yang diinisiasi oleh kementerian, keuntungannya pula dapat dilihat dari fitur-fitur yang tersedia di Aplikasi BEBUNGE dan sebagai pengelola, Diskominfo terus melakukan pengupdatean aplikasi BEBUNGE agar aplikasinya terus mengikuti perkembangan zaman.

Selain itu, Hal serupa juga dikatakan oleh Programmer atau Admin dari Aplikasi BEBUNGE yaitu Pak Rizky Febriansyah, S.T Mengungkapkan :

“Terkait keuntungan dari aplikasi ini lebih ke mempermudah masyarakat, karena Pemerintah memberikan media kepada masyarakat untuk melakukan pengaduan, aspirasi bahkan informasi terbaru yang ada di aplikasi ini dengan fitur-fitur yang cukup mudah di pahami, dan aplikasi ini juga kan memiliki admin yang terintegrasi langsung oleh aplikasi ini. **(Informan 2 (Dua) sebagai Operator Aplikasi BEBUNGE, pada 21 Oktober 2021, pukul 13.15 )**

Rizky Febriansyah sebagai admin dari aplikasi bebunge juga mengungkapkan bahwa aplikasi bebunge ini sebagai media untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan dan memanfaatkan fitur lainnya yang ada di aplikasi BEBUNGE, tentu hal ini menjadi sebuah keuntungan dalam pelaksanaan inovasi pengaduan dalam aplikasi BEBUNGE ini.

Selain itu juga, keuntungan dari inovasi juga dikatakan oleh informan masyarakat Faisal Akbar yang mengatakan terkait keuntungan dari aplikasi bebunge ini mengatakan bahwa :

“Untuk keuntungannya dari aplikasi tentu aplikasi ini mempermudah masyarakat, karena yang saya tau untuk pengaduan seperti ini saya baru tau BEBUNGE ini saja dan sebelumnya hanya melakukan pengaduan di kolom komentar sosial media pemerintahan saja, misal di Facebook dan Instagram milik Pemerintah Kabupaten Bekasi, jadi tidak ada privasi gitu.”**(Informan 3 (Tiga) sebagai masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 23 Oktober 2021, pukul 19.20)**

Faisal Akbar sebagai pengguna mengungkapkan keuntungan dari aplikasi ini yaitu mempermudah masyarakat dan lebih terkemas rapi dalam satu aplikasi terkait dengan pengaduannya atau keluhan masyarakat. Mengingat Kabupaten Bekasi baru saat ini memiliki Aplikasi pengaduan untuk masyarakat, aplikasi sebelumnya bukan milik Kabupaten Bekasi melainkan milik Kementerian, dapat dikatakan tertinggal terkait dengan sistem pangaduan onlinenya.

Dan hal lain juga tentang keuntungan aplikasi BEBUNGE ini di katakan oleh informan masyarakat yang bernama Syita Anni, mengatakan bahwa :

“Pemda lebih memanfaatkan teknologi, seperti daerah lainnya, jadi lebih mudah untuk melakukan pengaduan atas kejadian atau ada masalah-masalah di sekitar lingkungan kita, hanya tinggal mendownload dan melakukan pengaduan dari aplikasi tersebut saja dan juga pengaduan yang kita laporkan juga di privasi kan oleh pihak pengelola.” **(Informan 4 (Empat) sebagai pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, Pukul 16.32 )**

Syita Anni mengatakan sebagai pengguna mengungkapkan bahwa keuntungan dari aplikasi ini yaitu pemanfaatan teknologi dilingkungan pemerintahan Kabupaten Bekasi. Karena perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat masyarakat menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya

Dan jawaban lain juga di katakan oleh informan masyarakat ke lima yaitu Putri Riyanti yang mengatakan bahwa :

“Buat keuntungannya dari aplikasi ini, bisa lebih mudah untuk melakukan pengaduan dan lainnya, Cuma pakai Hp yang android dan download aplikasinya, untuk downloadnya pun cukup mudah sih. Tanpa ribet. Hanya pada fitur masuk masjid itu lebih ke formalitas saja, karena tanpa aplikasi pun bisa masuk masjid.” **(Informan 5 (Lima), sebagai Masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, pukul 13.48)**

Putri sebagai pengguna aplikasi mengungkapkan keuntungan dari aplikasi ini yaitu dalam melakukan pengaduan jadi lebih mudah hanya dengan menggunakan telepon genggam, hanya pada salah satu fiturnya yaitu masuk masjid

ketika ppkm di lingkungan pemda Kabupaten Bekasi seperti hanya formalitas saja.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dari para informan dapat dikatakan bahwa, terkait aplikasi bebunge ini memiliki keuntungan atau nilai lebih dalam pelaksanaannya. Yang umumnya dari hasil wawancara mengatakan bahwa aplikasi ini mudah untuk digunakan dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. Mengingat suatu keuntungan atau keunggulan dari inovasi merupakan suatu komponen dalam melaksanakan sebuah inovasi yang harus memiliki tingkat keuntungan atau keunggulan lebih tinggi dari aplikasi sebelumnya.

#### **4.2.1.2 *Compatibility* (Kesesuaian)**

Compatibility atau kesesuaian membahas terkait dengan inovasi di anggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, yang artinya atribut inovasi kesesuaian ini terkait dengan adanya sebuah kesesuaian dengan sebuah sistem yang sebelumnya. Teori Rogers dalam tingkat kesesuaian dijelaskan bahwa dalam sebuah penerapan inovasi harus sesuai dengan kondisi dan harapan masyarakat. Maka atribut kesesuaian ini menjelaskan sejauh mana inovasi yang dihasilkan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam proses pengaduan. Inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Bekasi menyesuaikan dengan apa yang dapat mempermudah masyarakat dalam hal pengaduan. Sehingga dalam hal pengaduan, masyarakat tidak perlu lagi datang ke dinas tertentu, hanyadengan menggunakan *handphone* android saja. Untuk memberian penjelasan terkait dengan indikator kesesuaian dberikut wawancara dengan pengelola Aplikasi BEBUNGE.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andri, S.T.,M.T selaku kepala Seksi *E-Government* dan pak Rizky Febriansyah pula mengatakan hal yang sama yaitu mengatakan bahwa :

“Terkait dengan kesesuaian aplikasi ini dengan aplikasi sebelumnya tentu memiliki kesesuaian, sama-sama terkait pengaduan masyarakat yang berbasis online, yang tujuannya sebagai media dua arah antara masyarakat dengan pemerintah. Cuma bedanya untuk bebunge ini Aplikasi milik

Kabupaten sendiri itu, dan SP4N LAPOR sebagai aplikasi sebelumnya itu milik Kementerian. Dan untuk fitur pun kami menjadikan SP4N LAPOR ini sebagai acuan, maka terdapat kesesuaian antara aplikasi BEBUNGE dengan Aplikasi SP4N LAPOR atau aplikasi sebelumnya terkait dengan aplikasi pengaduan di Kabupaten Bekasi ini. Walaupun untuk fiturnya saat ini terdapat pelayanan publik dan lainnya, tetap yang menjadi prioritas dari aplikasi ini itu dalam hal pengaduannya. Dan terdapat *call center* 112 juga di dalam aplikasinya”. **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi E-Government Diskominfoantik, pada 13 Oktober 2021, pukul 10.12 ) & (Informan 2 (Dua) sebagai Operator Aplikasi BEBUNGE, pada 21 Oktober 2021, pukul 13.15 )**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan Rizky Febriansyah dan Andri sebagai pengelola dari Aplikasi BEBUNGE ini mengungkapkan bahwa, antara aplikasi BEBUNGE ini dengan sebelumnya memiliki kesesuaian, karena SP4N LAPOR juga di jadikan acuan untuk melakukan inovasi yang baru.

Dan selanjutnya juga hal serupa dikatakan oleh informan dari masyarakat yang bernama Putri Riyanti dan Syita Anni M, yang mengatakan bahwa :

“Kesesuaiannya ya sama-sama aplikasi pengaduan yang *online* yang bisa di download di *playstore*, Cuma yang membedakan aplikasi ini lebih sederhana tampilannya dan lebih mudah juga. ” **(Informan 4 (Empat) sebagai pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, Pukul 16.32) & (Informan 5 (Lima), sebagai Masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, pukul 13.48)**

Dan hal lain juga di katakan oleh salah satu informan dari masyarakat yang bernama faisal akbar mengatakan bahwa:

“Untuk kesesuaian dengan aplikasi sebelumnya, sama-sama terkait dengan pengaduan *online*. saya kurang tau aplikasi sebelumnya tuh apa, yang saya tau sebelumnya itu hanya lebih banyak yang melakukan keluhan atau pengaduan di kolom komentar sosial media Pemerintahan Kabupaten Bekasi atau dinas-dinas di Pemda Bekasi”. **(Informan 3 (Tiga) sebagai masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 23 Oktober 2021, pukul 19.20)**

Dari Informan masyarakat mengungkapkan bahwa kesesuaian aplikasi ini memiliki kesesuaian, yaitu sama-sama membahas terkait pengaduan online,

dengan tujuannya dapat mempermudah masyarakat. Mengingat bahwa antara kantor pemerintah Kabupaten Bekasi agak jauh dengan pemukiman warga.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa inovasi Aplikasi bebunge ini telah cukup sesuai dalam pelaksanaannya yang karena dengan hadirnya aplikasi ini masyarakat lebih di permudah terkait dengan melakukan pengaduan yang hanya menggunakan telepon genggam android dan mempermudah mendapatkan informasi terkini di Kabupaten Bekasi, dalam hal teknis dan fitur-fitur yang ada pula memiliki kesamaan dengan aplikasi sebelumnya.

#### **4.2.1.3 Complexity (Kerumitan)**

Suatu inovasi adalah suatu cara yang baru yang kemungkinan mempunyai kerumitan lebih tinggi dibandingkan sebelumnya. Pada Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi, Dalam atribut inovasi terkait dengan kerumitan, hal ini membahas bahwa inovasi mempunyai tingkat kerumitan terkait dengan mekanisme, tata cara atau mekanisme pengaduan yang mungkin dalam pelaksanaannya memiliki perbedaan dengan aplikasi pengaduan masyarakat yang sebelumnya. Namun, karena hadirnya suatu inovasi untuk memberikan cara yang lebih baik dan mudah, maka tingkat kerumitan dalam suatu inovasi tidak menjadi masalah penting. Karena kehadiran inovasi pada Aplikasi BEBUNGE ini benar-benar dikemas dengan tujuan dapat mempermudah masyarakat, karena kehadiran inovasi yang mudah di pahami dan dimengerti akan dengan mudah di terima masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Andri dan pak Rizky mengatakan bahwa :

“Terkait dengan kerumitan untuk aplikasi BEBUNGE ini, pasti ada titik kerumitannya, salah satunya ketika ada yang melakukan pengaduan yang tidak secara jelas terkait dengan isi pengaduannya, yang salah satunya terkait dengan lokasinya. dan juga terkait dengan masih kurangnya Sumber daya manusia pada admin dari tiap dinas-dinas yang ada di Kabupaten Bekasi, masih banyaknya yang belum berjalan dengan baik Dan hal lain juga terkait dengan aplikasi yang sampai saat ini hanya bisa digunakan oleh pengguna *android* saja, tidak bisa digunakan oleh *iphone*”.

**Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi E-Government Diskominfosantik, pada 13 Oktober 2021, pukul 10.12 ) & (Informan 2 (Dua) sebagai Operator Aplikasi BEBUNGE, pada 21 Oktober 2021, pukul 13.15 )**

Dan hal lain juga dikatakan oleh informan masyarakat yang bernama Syita Anni M yang mengatakan bahwa :

“Kalau kerumitan di fitur pengaduannya menurut saya tidak terlalu rumit, termasuk mudah untuk digunakan, hanya tinggal mengikuti saja. Namun untuk kerumitan di fitur yang lainnya yang masih saya belum pahami terkait dengan apa gunanya, saya Cuma paham terkait dengan fitur BISMA, karena kakek saya menggunakan fitur tersebut untuk melakukan absen ASN Di Kabupaten Bekasi ketika WFH.” **(Informan 4 (Empat) sebagai pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, Pukul 16.32 )**

Dan hal serupa juga dikatakan oleh informan masyarakat yang bernama Faisal Akbar yang mengatakan bahwa :

“Kerumitan menurut saya pas mau melakukan pengaduan itu harus di tempatnya langsung, karena fotonya ga bisa di simpen di galeri tapi harus di ambil langsung di tempat kejadian tersebut karena saya pengguna wifi agak kesulitan disitu saja”. **(Informan 3 (Tiga) sebagai masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 23 Oktober 2021, pukul 19.20)**

Dan hal lain juga di katakan oleh informan masyarakat Putri Riyanti, yang mengatakan bahwa :

“Untuk rumitnya pada pengaduan sih ga terlalu rumit ya, Cuma waktu itu saya sempet keribetan untuk melakukan pengaduan karena kan sebelum menulis judul dan isi pengaduan kita tuh harus masukin nama, nik dan biodata yang lainnya, jadi lebih lama gitu, terus juga pada fitur-fitur yang lainnya sih, tidak paham kegunaannya untuk apa.” **(Informan 5 (Lima), sebagai Masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, pukul 13.48)**

Berdasarkan wawancara dengan para informan masyarakat diatas dapat dikatakan terkait dengan fitur pengaduan tidak memiliki kerumitan yang

berlebihan, karena memang hanya tinggal mengikuti saja yang ada pada aplikasi, kerumitan hanya pada ada beberapa fitur lainnya diluar pengaduan yang tidak memahami terkait dengan fungsi dari fitur tersebut. Serta pada proses pengaduan seperti pelaksanaan pengaduan yang harus menyertakan foto langsung di tempat kejadian, tidak bisa di ambil dari galeri, jadi harus selalu ada paket internet serta sebelum menulis isi pengaduan harus memasukkan data diri, jadi memakan waktu yang cukup lama di tempat kejadian.

#### **4.2.1.4 *Triability* (Kemungkinan di Coba)**

Triability atau kemungkinan di coba salah satu atribut dari inovasi yang membahas terkait dengan inovasi yang bisa digunakan oleh masyarakat adalah aplikasi yang telah melewati uji publik, untuk mengetahui bahwa apakah aplikasi ini sudah bisa digunakan oleh masyarakat umum dengan baik atau belum. Dan juga membahas terkait dengan sosialisasi yang dilakukan terkait dengan Aplikasi BEBUNGE ini kepada masyarakat umum. Karena suatu inovasi yang dikeluarkan sebaiknya dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk mengetahui apakah masyarakat dapat menerima inovasi tersebut.

Aplikasi BEBUNGE adalah aplikasi pengaduan yang di luncurkan pada maret 2020, dan sosialisasi terkait dengan akan adanya aplikasi pengaduan telah di sosialisasikan dari 2019, dan sosialisasinya hanya dilakukan oleh Bupati Bekasi pada saat sambutan dalam beberapa kegiatan.

Seperti pertanyaannya yang telah di jawab ketika wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan di jawab oleh Informan dari Diskominfoantik Kabupaten Bekasi, yaitu Pak Andri yang mengatakan bahwa :

“Terkait uji publik, tentu Aplikasi ini sudah melewati hal tersebut sebagai dasar untuk pelaksanaan aplikasi ini bisa digunakan oleh masyarakat umum . Untuk sosialisasi saat ini kami telah melakukan sosialisasi baik di akun media sosial dari pemerintah Kabupaten Bekasi, maupun dari pegawai diskominfoantik sendiri kepada grup-grup yang ada di Whatsapp milik para pegawai, sebagai upaya untuk sosialisasi aplikasi bebunge ini kepada masyarakat. Namun memang untuk sosialisasi secara langsung kepada masyarakat belum dilakukan. Dan saat ini juga pihak kami sedang membuat buku panduan penggunaan BEBUNGE untuk masyarakat umum.

Hingga saat ini, buku panduan itu sedang di proses oleh pimpinan”.  
**(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi E-Government Diskominfosantik, pada 13 Oktober 2021, pukul 10.12 )**

Dan hal serupa juga di katakan oleh informan dari Admin Aplikasi BEBUNGE, yang bernama pak Rizky Febriansyah yang mengatakan bahwa :

“Untuk Uji publik fitur baru terkait aplikasi BEBUNGE ini salah satunya yaitu uji coba yang belum lama terkait dengan fitur masuk masjid ketika pphm, yang fungsinya sebagai nomor antrian masuk masjid ketika mau sholat jumat sebagai langkah pencegahan COVID-19, sebagai salah satu cara juga untuk mensosialisasikan aplikasi pengaduan ini. Untuk sosialisasi secara langsung kepada masyarakat memang belum di lakukan, namun sosialisasi dengan menggunakan media sosial dan para pegawai sudah dilakukan.” **(Informan 2 (Dua) sebagai Operator Aplikasi BEBUNGE, pada 21 Oktober 2021, pukul 13.15 )**

#### Gambar 4.9

##### Uji Coba Fitur Masuk Masjid



**Sumber : Instagram @Diskominfosantik\_bekasikab**

Hal serupa juga yang di katakan oleh informan dari masyarakat ketika di lakukan wawancara yang bernama faisal akbar mengatakan bahwa :

“Aplikasi ini saya tau dari akun sosial media nya pemerintah Kabupaten Bekasi yaitu @pemkab\_Bekasi, saya lihat ada orang yang sedang memberikan pengaduan melalui kolom komentar di Instagram milik Kabupaten Bekasi itu, terus sama adminnya di jawab untuk langsung melakukan pengaduan ke Aplikasi BEBUNGE. Dan saya pun pernah ke kantor Diskominfosantik Kabupaten Bekasi pas saya mencari tempat magang kuliah, dan disitu banyak kata-kata “BEBUNGE”. kalau untuk sosialisasi secara langsung saya belum pernah merasakannya”. **(Informan 3 (Tiga) sebagai masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 23 Oktober 2021, pukul 19.20).**

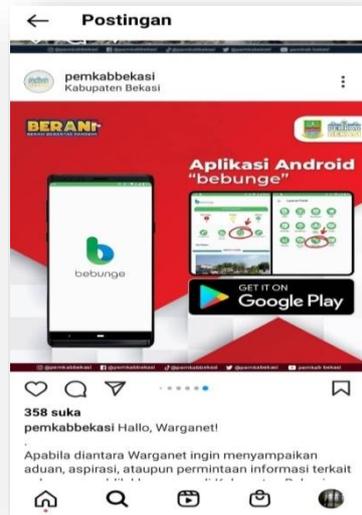
Hal lain juga di katakan oleh informan masyarakat yang bernama Syita Anni yang mengatakan bahwa :

“Saya tau aplikasi ini dari salah satu teman saya yang bekerja di Kantor Pemda Bekasi, di awal tahu 2021. Kalau sosialisasi langsung belum pernah.” **(Informan 4 (Empat) sebagai pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, Pukul 16.32 )**

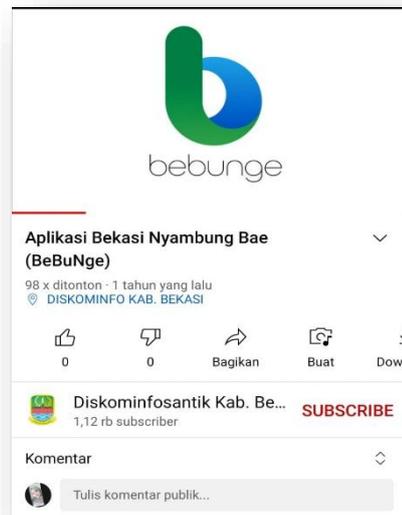
Hal serupa juga dikatakan oleh informan masyarakat yang bernama putri riyanti, yang mengatakan bahwa :

“Dari Instagram saya tau nya, terus juga dari temen kuliah waktu ada tugas gitu.” **(Informan 5 (Lima), sebagai Masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, pukul 13.48)**

**Gambar 4.10**



**Gambar 4.11**



**Sumber : Instagram@pemkabbekasi Sumber : Youtube Diskominfosantik**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan diatas, dapat disimpulkan bahwa terkait sosialisasi saat ini sudah dilakukan, hal tersebut dapat dilihat dari play store yang telah mendownload aplikasi bebunge sekitar 1 Rb+ yang telah mendownload aplikasi bebunge ini dengan Rating Aplikasinya 3+. Serta sosialisasi yang dilakukan di akun media sosial milik Diskominfosantik ataupun milik Pemkab Bekasi.

**Gambar 4.12**

### **Pengguna Aplikasi**



**Sumber : Play Store**

Namun terkait sosialisasi yang dilakukan secara langsung sampai saat ini setelah aplikasi ini di launching belum dilakukannya sosialisasi secara langsung, serta banner-banner yang ada di tempat-tempat yang banyak dilalui masyarakat. Mengingat Masyarakat Kabupaten bekasi yang mencapai 3.899 juta dari berbagai kalangan, dan tidak semua menggunakan akun media sosial Instagram atau melihat youtube. Ditambah lagi, inovasi ini adalah inovasi aplikasi, maka sosialisasi terkait dengan penjelasan aplikasinya dan fitur yang ada di dalamnya sangat di perlukan, minimal sosialisasi menggunakan banner yang di letakkan di tiap perkecamatan atau tempat-tempat yang sering dikunjungi masyarakat. Mengingat hingga saat ini masih banyak masyarakat yang melakukan keluhan di akun media sosial instagram milik Kabupaten Bekasi.

#### **4.2.1.5 *Observability* (Kemudahan Diamati)**

*Observability* atau kemudahan untuk dimanfaatkan merupakan atribut inovasi yang terakhir yang merupakan proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan diskoimfosantik sebagai dinas pengelola aplikasi pengaduan ini.

Untuk mengetahui perkembangan atau dampak yang dihasilkan dari suatu inovasi penting adanya kemudahan untuk mengamati inovasi tersebut. Dengan adanya kemudahan mengamati kita dapat mengetahui bagaimana inovasi tersebut apakah sesuai harapan masyarakat dan sudah berjalan dengan baik, maka hal itu bisa diukur dari atribut inovasi ini

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan atribut inovasi *Observability* atau kemudahan diamati, mendapatkan jawaban dari Pengelola Aplikasi yaitu pak Andri dan Pa Rizky Febriansyah yang mengatakan hal yang sama bahwa :

“Terkait dengan mekanisme pengaduan kami terus memperbaharui, agar benar-benar di pahami dan mudah digunakan oleh masyarakat. Untuk lama nya penyelesaian tergantung, tergantung masalahnya apa dulu, kalau tentang penumpukan sampah dalam lingkup kecil atau lainnya terkait

masalah yang tidak terlalu besar, bisa dalam 7 hari diselesaikannya. Tapi kalau masalahnya terbilang besar dan membutuhkan waktu yang lama, seperti perbaikan jalan dan penyelesaian banjir itu kan perlu memakan waktu yang lama. Kecuali *call center* nya itu pasti cepat, Karena kan untuk 112 ini hal yang urgent”. **Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi E-Government Diskominfoantik, pada 13 Oktober 2021, pukul 10.12 ) & (Informan 2 (Dua) sebagai Operator Aplikasi BEBUNGE, pada 21 Oktober 2021, pukul 13.15 )**

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak pengelola akan terus memperbaharui terkait dengan fitur dan lainnya yang ada di aplikasi bebunge. Karena kehadiran aplikasi ini objeknya langsung ke pada masyarakat, maka harus benar-benar aplikasinya mudah untuk di gunakan.

Dan hal lain juga di katakan oleh Informan masyarakat yang bernama Syita A yang mengatakan bahwa :

“Untuk Aplikasi ini menurut saya sudah bagus ditambah lagi dengan kelengkapan fitur-fitur yang ada serta informasi berita yang ada,” **(Informan 4 (Empat) sebagai pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, Pukul 16.32 )**

Dan hal lain juga dikatakan oleh informan masyarakat bernama putri Riyanti yang mengatakan bahwa :

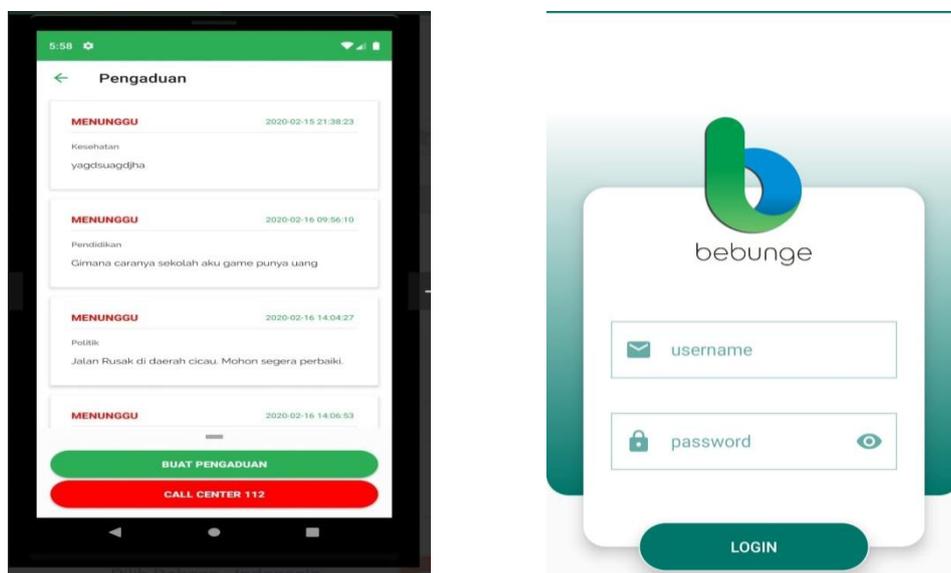
“Sudah bagus dengan penambahan fitur-fitur yang ada, karena sebelumnya belum selengkap sekarang, dan untuk cara pengaduannya cukup terbilang mudah ko, dan pengaduan saya tentang jalannya yang bolong di antara jalan sukatani-blokang sudah di benerin”. **(Informan 5 (Lima), sebagai Masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 28 Oktober 2021, pukul 13.48)**

Dan hal lain pula dikatakan oleh Faisal Akbar Yang mengatakan bahwa :

“Untuk aplikasinya sudah keren, Cuma pengaduan saya belum juga di perbaiki, entah karena di kampung atau memang lama ya responnya. Masih menunggu terus bacaannya” **(Informan 3 (Tiga) sebagai masyarakat pengguna Aplikasi BEBUNGE, pada 23 Oktober 2021, pukul 19.20)**

Berdasarkan hasil wawancara pada atribut inovasi kemudahan di amati, dapat di katakan bahwa pihak pengelola hingga saat ini masih terus berusaha mengedepankan kualitas dari aplikasi bebunge ini, pihak pengelola aplikasi terus memperbaharui terkait dengan yang ada di dalam aplikasi bebunge dengan tujuan agar terus mengikuti zaman serta yang terpenting agar mudah untuk di gunakan oleh berbagai kalangan di masyarakat Kabupaten Bekasi. Untuk hal proses pengaduannya yang diselesaikan dari 3 informan masyarakat yang peneliti lakukan wawancara, yang proses pengaduannya telah di proses adalah 1 informan dan 2 informan masih dalam tahap menunggu.

**Gambar 4.13**



Sumber: Aplikasi BEBUNGE

Dari gambar di atas dapat dijelaskan terkait dengan gambar ketika telah mengirimkan pengaduan dan gambar log in untuk admin pengelola aplikasi. Pada gambar pertama itu membahas terkait dengan proses ketika masyarakat telah mengirimkan pengaduan yang akan ada pemberitahuan “menunggu” dan lainnya.

#### **4.2.1.6 Faktor Pendukung Aplikasi BEBUNGE**

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung atau menunjang terciptanya inovasi pengaduan pelayanan dan mendukung dalam penerapan inovasi pelayannya pengaduan masyarakat melalui aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi. Ada beberapa faktor-faktor yang menjadi faktor pendukung dalam penerapan aplikasi ini.

Berdasarkan wawancara oleh Kepala Seksi *E-Government* yaitu apak Andri Wahyudi yang mengatakan sebagai berikut :

“Untuk faktor pendukung dalam pelaksanaan aplikasi bebunge yaitu tentu programmernya, karena sampai saat ini untuk penganggaran anggaran untuk Aplikasi bebunge sendiri, kami belum ada sampai saat ini, hanya mengandalkan atau memanfaatkan dari tenaga ahli *programmer* yang ada diskominfosantik saja yang memang sudah di gaji menggunakan APBD”

**Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi E-Government Diskominfosantik, pada 13 Oktober 2021, pukul 10.12 )**

Berdasarkan wawancara dengan Kasii *E-Government* bahwa yang menjadi faktor pendukung penerapan inovasi ini adalah tenaga ahli *programmer* yang bertanggung jawab mengelola aplikasi pengaduan ini, yang di mulai dari pembuatan aplikasi, hingga pada pelaksanaan aplikasi hingga saat ini.

Hal lain juga di katakan oleh admin atau operator dari aplikasi BEBUNGE yaitu Bapak Rizky Febriansyah yang mengatakan sebagai berikut :

“Untuk faktor pendukung dari Aplikasi bebunge ini tentu banyak, seperti Infrastruktur yang terdiri atas laptop, penunjang lainnya yang berbentuk barang, tempat atau kantor, dan yang terpenting faktor pendukung jaringannya juga. Seperti yang diketahui kan aplikasi ini terintegrasi oleh Dinas-Dinas, Kecamatan dan lainnya, maka sistem nya juga salah satu faktor pendukung pelaksanaan aplikasi ini” **(Informan 2 (Dua) sebagai Operator Aplikasi BEBUNGE, pada 21 Oktober 2021, pukul 13.15 )**

Hasil wawancara dengan admin sekaligus *programmer* dari aplikasi bebunge ini dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan aplikasi ini tentu miliki banyak faktor pendukung yang salah satunya menjadi faktor terpenting yaitu jaringan, karena inovasi ini adalah inovasi pengaduan yang berbasis online, maka kehadiran jaringan sangat dibutuhkan. Seperti yang kita ketahui pula Kabupaten Bekasi memiliki *Command Center* yang dibangun untuk menghubungkan seluruh aplikasi dari dinas, kecamatan dan lainnya. Selain pada jaringan faktor pendukung yang lainnya juga pada infrastuktur laptop dan lainnya yang menjadi alat bantu dalam pelaksanaan aplikasi bebunge ini.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam proses pelaksanaan aplikasi BEBUNGE ini yaitu programmer dari aplikasi bebunge yang dimiliki oleh diskominfosantik, infrastruktur penunjang, Laptop, Komputer dan infrastruktur jaringan, serta tempat atau kantor yang digunakan para pengelola aplikasi dalam melaksanakan proses pelaksanaan inovasi.

#### **4.2.1.7 Faktor Penghambat Aplikasi BEBUNGE**

Faktor penghambat adalah faktor yang bisa memperlambat proses pelaksanaan pengaduan aplikasi bebunge ini. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi aplikasi bebunge ini adalah sebagai berikut :

Beberapa faktor penghambat yang dikatakan oleh Seksi *E-Government* berikut hasil wawancaranya :

“Dalam faktor penghambat Aplikasi bebunge ini salah satunya dalam hal masyarakat, belum semua masyarakat Kabupaten Bekasi yang melek akan teknologi saat ini, terus aplikasi ini juga belum bisa digunakan oleh pengguna iphone. Hanya bisa digunakan oleh pengguna android saja”.

**Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi E-Government Diskominfosantik, pada 13 Oktober 2021, pukul 10.12 )**

Berdasarkan hasil wawancara dengan seksi E-Government Diskominfo terkait faktor penghambat pelaksanaan aplikasi ini salah satunya yaitu masyarakat yang belum semua melek akan teknologi, walaupun pada saat ini teknologi bukan hal yang sangat jarang di temukan.

Hal lain juga dikatakan oleh admin aplikasi BEBUNGE yang mengatakan sebagai berikut :

“Faktor penghambatnya saat ini lebih ke kekurangan Sumber daya manusia yang memang paham dan mengerti pada bidang ini, terutama untuk para admin dinas-dinas yang ditugaskan. Hal lain juga tentang sosialisasi yang belum merata ” **(Informan 2 (Dua) sebagai Operator Aplikasi BEBUNGE, pada 21 Oktober 2021, pukul 13.15 )**

Berdasarkan hasil wawancara dengan admin aplikasi bebunge yaitu bahwa dalam faktor penghambat pelaksanaan aplikasi saat ini pihak pengelola masih mengalami kekurangan Sumber daya manusia yang paham dan mengerti pada bidang aplikasi seperti ini, serta untuk admin-admin tiap dinas yang ditugaskan sebagai admin dari aplikasi BBEUNGE ini dan sosialisasi yang dilakukan belum dilaksanakan secara merata.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas, bahwa terkait faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi bebunge ini yaitu pada masyarakat yang masih belum melek akan teknologi, kekurangan sumber daya manusia yang sesuai pada bidang aplikasi ini, serta sosialisasi yang belum dilakukan secara merata hingga masih banyak masyarakat yang melakukan pengaduan di kolom komentar sehingga tidak pada tempatnya melakukan pengaduan, serta dari tiap dinas-dinas yang ditugaskan untuk menjadi admin dari tiap dinas – dinas nya yang belum berjalan dengan cepat dalam menjalankan tugasnya sebagai admin atau operator, sehingga pengaduan yang masuk jadi tertumpuk.

