

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Hasil Pembahasan

Dalam bab ini membahas terkait pembahasan Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Bebunge. Pembahasan ini berisikan data dan fakta yang di peroleh oleh peneliti dalam melakukan penelitian yang disesuaikan pada Atribut Inovasi menurut *Rogers* dalam suwarno (2008) yang terdiri 5 Indikator didalamnya yaitu : *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan di coba) dan *observability* (Kemudahan diamati).

5.1.1 *Relative Advantages* (Keuntungan Relatif)

Dalam teori *Rogers* Keunggulan relatif merupakan indikator pertama yang digunakan dalam menjelaskan keunggulan-keunggulan apa saja yang yang terdapat dalam suatu inovasi sehingga dapat membedakan dengan inovasi sebelumnya. Dalam melaksanakan inovasi, keuntungan atau keunggulan yang dimaksud adalah pemberian pelayanan Pengaduan kepada masyarakat yang lebih mudah, cepat dan akurat kepada penerima layanan. Yang intinya pada pelaksanaan inovasi Bebunge ini memiliki sebuah keunggulan atau keuntungan dari pelaksanaan pelayanan pengaduan sebelumnya. Hal ini yang menjadi sebuah tujuan dari adanya keberhasilan pelaksanaan inovasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi bebunge ini, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan aplikasi bebunge ini sudah berjalan atau sudah dilaksanakan walaupun dalam perjalanannya belum sempurna, namun telah memiliki banyak nilai keunggulannya terkait dengan pelaksanaan aplikasi ini, karena dengan adanya aplikasi ini sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah yang berbasis elektronik yang mudah untuk digunakan oleh masyarakat. Dengan fitur-fitur yang selalui di perbaharui dengan perkembangan teknologi yang tujuannya agar aplikasi ini tetap mengikuti teknologi yang sedang

berkembang. Tentu hal ini memudahkan masyarakat ketika akan melakukan pengaduan atau sekedar mencari informasi terkini, atau *call center* 112 yang ada dalam portal satu pintu. Dan hal yang menjadi keunggulan pula yaitu aplikasi ini milik Kabupaten Bekasi sendiri, yang dibuat dan dikelola langsung oleh Diskominfosantik Kabupaten Bekasi, yang sebelumnya hanya menggunakan aplikasi milik kementerian saja saat ini melaksanakan aplikasi milik kabupaten beksi sendiri. Maka dapat dikatakan aplikasi ini lebih memiliki keuntungan dari pada aplikasi sebelumnya.

Dengan adanya aplikasi ini juga menambah nilai tambah untuk kabupaten. Karena dengan adanya pengaduan dan aspirasi yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah dapat menjadi sebuah evaluasi dalam pelaksanaan pemerintahan dan menjadi bahan pertimbangan untuk pelaksanaan program kegiatan dari tiap dinas yang ada di Kabupaten Bekasi karena aplikasi ini adalah media yang diberikan pemerintah untuk masyarakat agar masyarakat melakukan pengaduan, mendapatkan informasi hingga penggunaan fitur-fitur yang lainnya yang ada di aplikasi bebunge ini.

Hasil analisis dari wawancara diatas dengan atribut inovasi *Relative Advantages* atau keuntungan relative pada Aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi, kehadiran aplikasi ini sangat mempermudah dan membantu masyarakat, dengan fitur-fitur yang dikemas lebih mudah di pahami oleh berbagai kalangan. Karena aplikasi ini sebagai komunikasi dua arah dari masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Bekasi. Dan masyarakat tentu sangat terbantu ketika adanya sebuah permasalahan terkait lingkungan sekitar, dapat menggunakan aplikasi ini hanya dengan menggunakan telepon genggam android dan di *download* di *play store*.

Dan hasil observasi yang dilakukan peneliti, terkait dengan keuntungan dari aplikasi ini memang aplikasi ini memiliki banyak keuntungan karena tujuannya untuk mempermudah masyarakat dan sebagai alat komunikasi dan bahan evaluasi untuk pemerintahan Kabupaten Bekasi, karena hingga saat ini pun aplikasi BEBUNGE ini terus di perbaharui terkait dengan mekanisme pelaporan dan fitur-fitur yang di kemas agar dapat dipahami oleh berbagai kalangan.

Mengingat kantor pemerintahan Kabupaten Bekasi yang jauh dari pemukiman masyarakat dan luasnya pemerintah Kabupaten Bekasi, hal ini menjadi salah satu solusi masyarakat untuk melakukan pengaduan dan lainnya yang ada di aplikasi BEBUNGE itu.

5. 1. 2 *Compatibility* (Kesesuaian)

Indikator kedua dalam suatu inovasi adalah kesesuaian yang mencocokkan inovasi tersebut dengan mempertimbangkan nilai-nilai yang ada. Dengan demikian adanya inovasi tidak membuang inti dari pelayanan pengaduan tersebut tapi dapat dijadikan pertimbangan untuk mengubah menjadi inovasi baru. Dan sebuah inovasi mempunyai sifat harus sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Agar memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu lebih cepat. Dalam artian inovasi yang baru harus memiliki kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. Kesesuaian disini juga dianggap sebagai kekonsisten terkait dengan pengalaman dan kebutuhan masyarakat yang sebelumnya sudah ada. Dalam menjalankan inovasi dibutuhkan pertimbangan siapa yang nantinya menjadi sasaran atau objek pemanfaatan inovasi tersebut. Terlebih lagi inovasinya berupa aplikasi, tentu harus mengikuti perkembangan zaman. Karena mengingat saat ini setiap lapisan masyarakat sudah memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

Hasil analisis dari wawancara yang dilakukan peneliti dapat dijelaskan bahwa antara aplikasi bebunge ini dengan aplikasi sebelumnya memiliki sebuah kesesuaian yang secara garis besar sama-sama membahas terkait pengaduan berbasis online di Kabupaten Bekasi baik dari mekanisme pelaporan atau pengaduan dan fitur yang ada di aplikasi bebunge ini, yang diperbaharui dengan ide-ide terbaru sesuai pada kebutuhan masyarakat saat ini serta harapan dan dapat mempermudah masyarakat. Tentu memiliki kesesuaian karena aplikasi sebelumnya pun menjadi sebuah acuan untuk pelaksanaan inovasi yang saat ini, agar tidak meninggalkan inovasi yang sebelumnya.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti pula dapat disimpulkan pada pelaksanaan inovasi pengaduan ini memiliki atribut kesesuaian di dalamnya,

mengingat inovasi yang sebelumnya dan inovasi saat ini sama-sama terkait aplikasi pengaduan online, yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat. Dan terkait dengan mekanisme pelaporannya pun sama hanya dalam hal fitur saja yang berbeda, fitur aplikasi bebunge lebih banyak tidak hanya fitur pengaduan saja melainkan terdapat fitur pelayanan publik dan lainnya. Maka dapat dikatakan bahwa aplikasi ini salah satu aplikasi yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat yang menginginkan adanya sebuah ruang pengaduan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan pengaduan terhadap masyarakat.

5. 1. 3 Complexity (Kerumitan)

Atribut inovasi yang ketiga dari atribut inovasi yaitu terkait dengan kerumitan, dengan sifatnya yang baru maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang biasanya lebih tinggi, baik lebih sulit di pahami ataupun digunakan Karena mengingat aplikasinya baru. Pada penerapan inovasi berbasis aplikasi perlu dipertimbangkan terkait dengan apakah aplikasi itu lebih mudah digunakan dari pada pengaduan sebelumnya atau lebih sulit. Dengan sifatnya baru, dapat dikatakan juga bahwa kerumitan ini merupakan tingkatan seseorang dalam memahami sesuatu hal yang baru sehingga membutuhkan waktu dan proses untuk seseorang tersebut memahaminya. Karena semakin mudah di pahami dan di mengerti, maka akan lebih mudah juga inovasi tersebut dan digunakan oleh masyarakat. Sebuah inovasi bisa jadi memiliki kerumitan yang berbeda dengan sebelumnya, namun karena kehadiran inovasi untuk memperbaiki pelayanan sehingga tingkat kerumitan dalam suatu inovasi bukanlah hal yang terlalu penting hanya saja membutuhkan waktu adaptasi.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dalam meneliti aplikasi pengaduan masyarakat melalui aplikasi bebunge di Kabupaten Bekasi ini dapat dikatakan bahwa, dalam pelaksanaan aplikasi ini terus melakukan pembaharuan terkait aplikasi bebunge ini, agar aplikasi ini dalam pelaksanaannya memiliki kemudahan untuk digunakan oleh masyarakat umum. Dan untuk tingkat kerumitan terkait teknis yang saat ini yaitu terkait dengan masih banyaknya

masyarakat yang belum melek teknologi serta aplikasi bebunge saat ini hanya bisa digunakan oleh pemilik handphone android saja, belum bisa digunakan oleh iphone. Dan hal lain juga juga terkait dengan masih kurangnya admin dari tiap dinas walaupun pada sistemnya sudah berjalan serta masyarakat yang melakukan pengaduan yang kurang jelas ketika mengisi pengaduan serta alamatnya.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat dikatakan bahwa terkait dengan titik kerumitan pada aplikasi ini memiliki tingkat kerumitan, mengingat biasanya terjadi karena faktor aplikasi baru, entah kurangnya sosialisasi dari pengelola dan lainnya. Titik kerumitan pada aplikasi ini ada pada kurangnya pemahaman terkait dengan fungsi dari tiap fitur yang ada pada aplikasi tersebut, hal lain juga ada pada ketika melakukan pengaduan sebelum menjelaskan terkait dengan isi pengaduan di haruskan terlebih dahulu mengisi biodata yang terdiri dari Nama, Nik, dan Nomer Telepon. Mengingat gambar yang di upload harus sesuai pada tempat kejadian, tidak bisa foto yang sudah ada di galeri. Hal tersebut memakan waktu lama untuk masyarakat yang melakukan pengaduan. Berbeda dengan aplikasi pengaduan sebelumnya yang melampirkan biodata di awal ketika memasuki aplikasi pengaduan.

5. 1. 4 *Triability* (Kemungkinan di coba)

Atribut inovasi yang keempat yaitu terkait dengan kemungkinan di coba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan, sehingga inovasi harus melewati uji coba. Dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Fase uji coba dilakukan agar masyarakat dapat menerima suatu inovasi dengan melihat nilai lebihnya dibandingkan sebelum adanya layanan pengaduan inovasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola aplikasi untuk aplikasi BEBUNGE ini sudah dilakukan uji coba dan sosialisasi dalam pelaksanaannya. Dan saat ini pula pengelola aplikasi bebunge ini pada seksi *E-Government* di Diskominfo Kabupaten Bekasi sedang merancang buku panduan penggunaan bebunge untuk masyarakat umum, masih dalam tahap pembuatan dan draft nya

pun sudah ada. Untuk sosialisasi saat ini pihak Diskominfo sudah melakukan sosialisasi terkait aplikasi bebunge ini menggunakan media sosial milik Pemerintah Kabupaten Bekasi dan Diskominfosantik Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, dapat dikatakan bahwa dalam atribut inovasi dalam indikator kemungkinan di coba, pengelola Aplikasi BEBUNGE dalam pelaksanaannya terkait dengan uji coba sudah dilakukan uji coba dan pada sosialisasi pula sudah dilakukan sosialisasi namun, sosialisasi yang dilakukan hanya pada media sosial dan dari grup para pegawai atau staf dari diskominfo saja. Dan belum dilakukan secara merata karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi pengaduan milik Pemerintah Kabupaten Bekasi. Mengingat inovasi ini adalah inovasi pada aplikasi yang pada pelaksanaannya pula membutuhkan sebuah penjelasan yang lebih jelas, baik dari fitur yang ada, mekanisme pada penyampaian pengaduan dan lainnya. Maka dalam hal ini diperlukan sosialisasi lebih terkait aplikasi BEBUNGE ini. Agar masyarakat Kabupaten Bekasi mengetahui terkait dengan adanya aplikasi pengaduan online milik Kabupaten Bekasi, yang dikhususkan untuk masyarakat Kabupaten Bekasi untuk mempermudah ketika melakukan pengaduan.

5. 1. 5 Observability (Kemudahan di amati)

Atribut selanjutnya yaitu berkaitan dengan kemudahan untuk di amati, dimana sebuah inovasi dinilai dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dapat dinilai manfaatnya dan respon kecepatannya.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan, dapat dikatakan bahwa dalam perjalanannya aplikasi bebunge ini terus dilakukan pembaharuan terkait dengan mekanisme dan fitur-fitur yang ada.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan yaitu terkait atribut kemudahan untuk di amati, aplikasi BEBUNGE ini dalam hal fitur dan mekanisme sudah berjalan dan cukup mudah untuk digunakan terkait dengan fitur yang ada ketika mampu memahami terkait fungsi-fungsi yang ada dari tiap fitur tersebut, dan sampai saat ini pihak pengelola masih sedang proses pembuatan buku pedoman dan terkait privasi pengaduan masyarakatnya pula

sangat terprivasi oleh admin pengelola aplikasi BEBUNGE ini karena pengaduan yang di adukan masyarakat tidak bisa dilihat oleh orang lain, hanya bisa dilihat oleh yang melakukan pengaduan dan admin pengelola saja. Dan terkait dengan pedoman penggunaan aplikasi BEBUNGE yang sampai saat ini belum ada, dan masih dalam proses pembuatan oleh pihak pengelola. Serta penyelesaian pengaduan laporan yang masuk ke dalam aplikasi BEBUNGE yang membutuhkan waktu yang lama, bukan dengan hitungan hari namun dengan hitungan minggu dan bulan.

5. 1. 6 Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat dikatakan bahwa faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pengaduan melalui aplikasi BEBUNGE ini yaitu adanya programmer yang dari awal sudah membuat aplikasi ini hingga pada pelaksanaannya dalam pelaksana inovasi ini yang bertanggung jawab terkait dengan jalannya aplikasi ini, hal lain juga terkait dengan infrastruktur pendukung dalam pelaksanaan aplikasi ini seperti komputer, laptop dan lainnya dan juga terkait dengan faktor pendukung yang utama yaitu infrastruktur jaringan. Mengingat inovasi ini adalah inovasi aplikasi pengaduan online yang membutuhkan jaringan dan infrastruktur lainnya yang menunjang dalam pelaksanaan aplikasi ini, agar dapat berjalan.

5. 1. 7 Faktor Penghambat

Dalam penerapan suatu inovasi kemungkinan akan terjadi faktor penghambat yang menjadikan suatu pelaksanaan aplikasi ini mengalami penghambatan dalam pelaksanaannya, adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan inovasi ini yaitu masih kurangnya sumber daya manusia yang dijadikan sebagai tenaga ahli dalam bidang aplikasi, serta pada sumber daya manusia yang ditugaskan untuk bertanggung jawab sebagai admin di tiap-tiap OPD yang ada di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bekasi, serta sosialisasi yang belum dilaksanakan secara merata kepada masyarakat. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa Kabupaten Bekasi memiliki

Aplikasi Pengaduan yang dapat mempermudah masyarakat ketika akan melakukan pengaduan. Dan yang menjadi faktor penghambat dalam penyelesaian pengaduan pula yaitu masyarakat yang melakukan pengaduan namun dalam mengisi isi pengaduan dan alamat tempat kejadian itu tidak lengkap. Hal ini yang menjadi penghambat dalam penyelesaian laporan karena pihak Dinas terkait harus mencari info kembali terkait pengaduan yang dilakukan. Dan hal lain juga yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi pengaduan ini, dalam hal pelaporan pengaduan yang memakan waktu hitungan minggu bahkan bulanan. Hal tersebut dikarenakan, dalam pengaduan terdapat 2 masalah. Pertama yaitu terkait dengan permasalahan yang bisa di selesaikan dengan hitungan hari saja, karena permasalahannya tidak terlalu besar. Yang kedua terkait dengan permasalahan yang cukup serius, dimana permasalahan yang diadukan, harus dilakukannya kajian terlebih dahulu oleh para dinas terkait tentang bagaimana cara menyelesaikan permasalahan tersebut atau terkait dengan anggaran yang membutuhkan banyak anggaran, karena dalam penyelesaiannya pun tidak bisa diselesaikan dalam waktu 1 atau 2 hari. Contohnya seperti tanggul yang longsor yang pada penyelesaiannya membutuhkan waktu yang terbilang lama.